

Результаты независимой оценки качества оказания услуг театрами и концертными организациями в 2015 году.

I. Рейтинг театров и концертных организаций по способам сбора информации по независимой оценке качества оказания услуг в 2015 году.

Максимальный балл – 37 баллов



Максимальный балл – 7 баллов



Общий рейтинг по трем основным позициям:



Рейтинг на основе анализа анкетирования потребителей услуг данных учреждений культуры :

Остальные учреждения культуры не вошли в рейтинговую таблицу, т.к. не был предоставлен необходимый материал для проведения исследования



II. Общие замечания.

2.1. По критерию открытость информации об организации в сети интернет на сайтах организаций.

Отсутствует информация:

— порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (<http://base.garant.ru/71231166/>);

— ссылка (баннер) на страницу независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры (Минкультуры НСО <http://www.mk.nso.ru/page/1966>);

— ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры (анкета удовлетворенности качеством предоставления услуг <http://www.mk.nso.ru/page/2253>);

— результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры;

— план по улучшению качества работы организации культуры.

2.2. Общие замечания по результатам анкетирования.

— Анкетирование показало самый “слабый” уровень (от 11% - 30 % неудовлетворенных) - недостаточная удовлетворенность посетителей всех учреждений культуры наличием дополнительных услуг (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий и др.).

— Чуть меньшая неудовлетворенность (25-30% опрошенных) была вызвана качеством и содержанием полиграфических материалов (программ, буклетов, флайеров), а также получением информации о предстоящих представлениях и постановках (на сайте, афишах, в СМИ).

— Кроме того, не достаточно удовлетворены посетители покупкой (бронированием) билетов в театре «Старый дом».

Приложение

Анкета

1. Получение информации о предстоящих представлениях и постановках (на сайте, в СМИ, афишах).

2. Доброжелательность, вежливость, а также компетентность персонала учреждения.

3. Транспортная и пешая доступность.

4. Качество и содержание полиграфических материалов (программок, буклетов, флайеров).

5. Уровень комфортности пребывания (места для сидения, гардероб, чистота помещения).

6. Наличие дополнительных услуг (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий).

7. Удобство использования электронных сервисов, предоставляемых учреждением посетителям (в т.ч. и с помощью мобильных устройств).

8. Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов.

9. Удобство графика работы учреждения.

III. Замечания по организациям.

ГАУ НСО НАМТ «Глобус».

1. Замечания открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

Информация о государственном задании на текущий финансовый год без подписи и печати или неверный файл;

Отсутствует информация:

- информация о выполнении государственного задания за отчетный 2014 год;
- о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
- о результатах деятельности и об использовании имущества;
- о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (или информация без подписи и печати);
- о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

2. Замечания по открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения.

Отсутствовали параметры сайта, содержащие необходимую информацию:

- перечень услуг, предоставляемых организацией культуры;
- дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры;
- наличие независимой системы учета посещений сайта;
- наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту;
- онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры).

3. Анкетирование.

Анкета была размещена на сайте. Обратная связь отсутствует, поэтому количество заполненных анкет невозможно определить.

ГАУ НСО НГАТ «Красный факел».

1. Замечания открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

Общая информация об учреждении представлена не в полном объеме.

Информация о государственном задании на текущий финансовый год без подписи и печати или неверный файл.

Отсутствует информация о выполнении государственного задания за отчетный 2014 год.

2. Замечания по открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения.

Отсутствовали параметры сайта, содержащие необходимую информацию:

- онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры).

3. Анкетирование.

Анкета была размещена на сайте. Обратная связь отсутствует, поэтому количество заполненных анкет невозможно определить.

Театр проводил опрос со своей самостоятельно разработанной анкетой. Результаты не предоставлены оператору.

ГАУК НСО «Новосибирский театр музыкальной комедии».

1. Замечания открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

Общая информация об учреждении представлена не в полном объеме

Информация без подписи и печати или неверный файл:

- о государственном задании на текущий финансовый год;
- о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год.

Отсутствует информация о выполнении государственного задания за отчетный 2014 год.

2. Замечания по открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения.

Неполная информация:

- сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры;
- предоставляемые льготы, условия предоставляемых льгот.

Отсутствовали параметры сайта, содержащие необходимую информацию:

- перечень услуг, предоставляемых организацией культуры;
- дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры;
- наличие независимой системы учета посещений сайта;
- раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта;
- дата и время размещения информации;
- онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры).

3. Анкетирование.

Наименьшую удовлетворенность вызвал вопрос № 6 (11% опрошенных не удовлетворены).

Наибольшую удовлетворенность вызвали вопросы № 1,2,7,8,9 (98% опрошенных удовлетворены).

ГАУК НСО НГДТ «Старый дом».

1. Замечания открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

Общая информация об учреждении представлена не в полном объеме.

Информация без подписи и печати или неверный файл:

- о государственном задании на текущий финансовый год;
- о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;

— о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (или информация без подписи и печати);

— о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. Отсутствует информация о выполнении государственного задания за отчетный 2014 год.

2. Замечания по открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения.

Отсутствовали параметры сайта, содержащие необходимую информацию:

— сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта;

— наличие независимой системы учета посещений сайта;

— раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта;

— наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту;

— онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры).

3. Анкетирование.

Наименьшую удовлетворенность вызвал вопрос № 8 (4,5% опрошенных не удовлетворены).

Наибольшую удовлетворенность вызвал вопрос № 2 (100% опрошенных удовлетворены).

ГАУК НСО «Новосибирский областной театр кукол».

1. Замечания открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

Общая информация об учреждении представлена не в полном объеме.

Информация о государственном задании на текущий финансовый год без подписи и печати или неверный файл.

Информация о выполнении государственного задания за отчетный 2014 год.

2. Замечания по открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения.

Отсутствовали параметры сайта, содержащие необходимую информацию:

— перечень услуг, предоставляемых организацией культуры;

— дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры;

— наличие независимой системы учета посещений сайта;

— раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта;

— наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту;

— электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов/ электронная очередь/электронная запись в учреждение;

— онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры).

3. Анкетирование.

Наименьшую удовлетворенность вызвали вопросы № 4,6, (25% опрошенных не удовлетворены).

Наибольшую удовлетворенность вызвали вопросы № 1,2,9 (98% опрошенных удовлетворены).

ГАУ НСО «Новосибирский театр -студия «Первый театр».

1. Замечания открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

Информация о государственном задании на текущий финансовый год без подписи и печати или неверный файл.

Отсутствует информация:

- о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
- о результатах деятельности и об использовании имущества;
- о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (или информация без подписи и печати);
- о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год;
- информация о выполнении государственного задания за отчетный 2014 год.

2. Замечания по открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения

Неполная информация:

- сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры;
- предоставляемые льготы, условия предоставляемых льгот.

Отсутствовали параметры сайта, содержащие необходимую информацию:

- полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры;
- почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда;
- доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации;
- перечень услуг, предоставляемых организацией культуры;
- дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры;
- наличие независимой системы учета посещений сайта;
- раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта;
- наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту;
- электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов/ электронная очередь/электронная запись в учреждение;
- виртуальные экскурсии по организации культуры;
- онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры).

3. Анкетирование.

Анкеты не была размещена на сайте.

Ни один из методов анкетирования провести невозможно из-за отсутствия организации театром выполнить рекомендации.

ГАУК НСО «Новосибирская государственная филармония».

1. Замечания открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

Информация о государственном задании на текущий финансовый год без подписи и печати или неверный файл.

Отсутствует информация:

- о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
- о результатах деятельности и об использовании имущества;
- о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (или информация без подписи и печати);
- о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год;
- о выполнении государственного задания за отчетный 2014 год.

2. Замечания по открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения

Неполная информация:

- сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры;
- предоставляемые льготы, условия предоставляемых льгот.

Отсутствовали параметры сайта, содержащие необходимую информацию:

- наличие независимой системы учета посещений сайта;
- раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта;
- онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры).

3. Анкетирование.

Наименьшую удовлетворенность вызвал вопрос № 6 (20% опрошенных не удовлетворены).

Наибольшую удовлетворенность вызвали вопросы № 4,7,9 (99% опрошенных удовлетворены).

ГАУК НСО «Государственный ансамбль песни и танца «Чалдоны».

1. Замечания открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

Общая информация об учреждении представлена не в полном объеме.

Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год без подписи и печати.

Отсутствует информация по форме 0503721, 0503730 о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год.

2. Замечания по открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения

Отсутствовали параметры сайта, содержащие необходимую информацию

- структура организации культуры, режим, график работы;
- информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры;
- состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры;
- перечень услуг, предоставляемых организацией культуры;
- дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры;
- предоставляемые льготы, условия предоставляемых льгот;
- сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта;
- наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту;
- электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов/ электронная очередь/электронная запись в учреждение;
- виртуальные экскурсии по организации культуры;
- онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры).

3. Анкетирование.

Анкета не была размещена на сайте.

Было невозможно провести анкетирование.

ГАУК НСО «Государственный Академический русский народный Сибирский хор»

1. Замечания открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

Информация о государственном задании на текущий финансовый год без подписи и печати или неверный файл;

Отсутствует информация:

- о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
- о результатах деятельности и об использовании имущества;
- о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (или информация без подписи и печати);
- о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год;
- о выполнении государственного задания за отчетный 2014 год.

2. Замечания по открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения

Отсутствовали параметры сайта, содержащие необходимую информацию

- сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры;
- перечень услуг, предоставляемых организацией культуры;

- дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры;
- наличие независимой системы учета посещений сайта;
- раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта;
- онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры).

3. Анкетирование.

Наименьшую удовлетворенность вызвали вопросы № 1,4,6, (25-30% опрошенных не удовлетворены).

Наибольшую удовлетворенность вызвали вопросы № 2,3,8 (90% опрошенных удовлетворены).