**Результаты независимой оценки качества оказания услуг краевыми государственными учреждениями культуры Приморского края театрально-концертного и культурно-досугового типа**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации культуры** | **Оценка уровня удовлетворен-ности качеством оказываемых услуг, баллы** | **Оценка уровня выполнения государствен-ного задания, баллы** | **Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы** | **Итоговая оценка** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5=2+3+4 |
| Государственное автономное учреждение культуры  "Приморский академический краевой  драматический театр имени  М. Горького" | 51,7 | 6,93 | 18 | **76,63** |
| Государственное автономное учреждение культуры "Приморский краевой драматический театр молодежи" | 46,2 | 6,51 | 23 | **75,71** |
| Государственное автономное учреждение культуры "Приморский краевой театр кукол" | 50,6 | 6,63 | 22,5 | **79,73** |
| Краевое государственное автономное учреждение культуры "Приморский театр оперы и балета" | 45,1 | 6,27 | 25 | **76,73** |
| Государственное автономное учреждение культуры "Приморская краевая филармония" | 53,9 | 6,88 | 18,5 | **79,28** |
| Государственное автономное учреждение  "Приморский краевой центр народной культуры" | 49,5 | 7 | 20 | **76,75** |

**Методика расчета независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры**

Независимая оценка качества оказания услуг i-ой организацией культуры (), определяется по формуле:

, где:

- уровень открытости и доступности информации для i-ой организации культуры;

- уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры.

Уровень открытости и доступности информации для i-ой организации культуры определяется по формуле:

, где:

- уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-ой организации культуры;

- уровень открытости и доступности информации i-ой организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

2. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-ой организации культуры отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

2.1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-ой организации культуры () определяется по формуле:

, где:

- степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры;

- уровень значимости k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры (см. Приложение 2 настоящих методических рекомендаций).

2.2. Степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры, определяется по формуле:

2.3. Алгоритм поиска информационных объектов:

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем последовательного поиска устанавливается одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» –информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

«0,5» –информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети «Интернет», число переходов от 3 до 10;

«0» –информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

3. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на сайте www.bus.gov.ru:

- общая информация об учреждении;

- информация о государственном задании на текущий финансовый год;

- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;

- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;

- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;

- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;

- информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

3.1. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru ( ) определяется по формуле:

, где:

- степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

- уровень значимости s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru (см. Приложение 2 настоящих методических рекомендаций).

3.2. Степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

Сбор, анализ и отражение информации, представленной на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и участвующей в расчетах, целесообразно осуществлять с помощью автоматизированной системы, существенно снижающей трудоемкость оценки.

4. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры (), определяется по формуле:

, где:

– количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг i-ой организацией культуры;

- количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры;

– оценка удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры, сформированная p-ым получателем услуг по j-ому критерию;

**1.Оценка уровня выполнения государственного задания за 2015 год**

*Государственное автономное учреждение культуры*

*"Приморский академический краевой   
драматический театр имени М. Горького"*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Наименование показателя объема | Плановое значение | Фактическое значение | Уровень выполнения |
| ***Услуга по организации и показу спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на стационаре и выездах*** | *Показатель объема: Количество публичных показов спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на стационаре (ед)* | *245* | *247* | *0,9* |
|  | *Показатель объема: Количество публичных показов спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на выездах (ед)* | *5* | *5* | *1* |
|  | *Показатель качества: Средняя заполняемость зала на стационаре (%).* | *61* | *63* | *1* |
|  | *Показатель качества:*  *Доля зрителей, удовлетворенных качеством услуги от общего числа опрошенных зрителей (%).* | *100* | *100* | *1* |
| ***Работа по созданию спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ*** | *Показатель объема: Количество спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ (ед)* | *6* | *6* | *1* |
|  | *Показатель качества:*  *Доля новых (капитально-возобновленных) постановок художественных продуктов в текущем репертуаре (%).* | *16* | *16,7* | *1* |
|  | *Показатель качества: Динамика количества проведенных мероприятий по различным жанрам по сравнению с предыдущим годом (%).* | *101* | *99,2* | *0,9* |
| ***Работа по организации и показу спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на гастролях*** | *Показатель объема:* *Количество публичных показов спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на гастролях (ед.)* | *10* | *10* | *1* |
|  | *Показатель качества:* *Средняя заполняемость зала*  *(%).* | *75* | *75* | *1* |
|  | *Показатель качества:* *Доля зрителей, удовлетворенных качеством работы от общего числа опрошенных зрителей (%).* | *100* | *100* | *1* |
| ***Работа по организации и проведению международных кинофестивалей*** | *Показатель объема:* *Количество организованных и проведенных международных кинофестивалей (ед.)* | *1* | *1* | *1* |
|  | *Показатель качества:* *Количество отсмотренных фильмов для отбора в программы кинофестиваля (ед.)* | *1000* | *1000* | *1* |
|  | *Показатель качества:* *Количество программ кинофестиваля (ед.)* | *8* | *8* | *1* |
|  | *Показатель качества:* *Количество творческих встреч, проводимых в рамках кинотуров (ед.)* | *50* | *50* | *1* |
| ***Доходы от оказания платных услуг*** | *рублей* | *64 834 000* | *71 833 300* | *1* |
| ИТОГО (макс значение 7 баллов)  ***Nусл = (0,9+1+1+1+1)/5 = 0,98***  ***Nкач = (1+1+1+0,9+1+1+1+1+1)/9 =0,99***  ***Nдоход = 71833300/64834000 = 1***  ***= 7\*(0,35\*0,98+0,35\*0,99+0,30\*1) = 6,93*** | | | | ***6,93*** |

*Государственное автономное учреждение культуры "Приморский краевой драматический театр молодежи"*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Наименование показателя объема | Плановое значение | Фактическое значение | Уровень выполнения |
| ***Услуга по организации и показу спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на стационаре и выездах*** | *Показатель объема: Количество публичных показов спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на стационаре (ед)* | *250* | *294* | *1* |
|  | *Показатель объема: Количество публичных показов спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на выездах (ед)* | *5* | *2* | *0,4* |
|  | *Показатель качества: Средняя заполняемость зала на стационаре (%).* | *60* | *60* | *1* |
|  | *Показатель качества:*  *Доля зрителей, удовлетворенных качеством услуги от общего числа опрошенных зрителей (%).* | *90* | *90* | *1* |
| ***Работа по созданию спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ*** | *Показатель объема: Количество спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ (ед)* | *5* | *6* | *1* |
|  | *Показатель качества:*  *Доля новых (капитально-возобновленных) постановок художественных продуктов в текущем репертуаре (%).* | *13* | *17,5* | *1* |
|  | *Показатель качества: Динамика количества проведенных мероприятий по различным жанрам по сравнению с предыдущим годом (%).* | *100* | *100* | *1* |
| ***Работа по организации и показу спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на гастролях*** | *Показатель объема:* *Количество публичных показов спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на гастролях (ед.)* | *17* | *20* | *1* |
|  | *Показатель качества:* *Средняя заполняемость зала (%).* | *60* | *60* | *1* |
|  | *Показатель качества:* *Доля зрителей, удовлетворенных качеством работы от общего числа опрошенных зрителей (%).* | *95* | *99,9* | *1* |
| ***Доходы от оказания платных услуг*** | *рублей* | *11 870 000* | *11 158 900* | *0,94* |
| ИТОГО (макс значение 7 баллов)  ***Nусл = (1+0,4+1+1)/4=0,85***  ***Nкач = (1+1+1+1+1+1)/6=1***  ***Nдоход = 11158900/1187000 = 0, 94***  ***= 7\*(0,35\*0,85+0,35\*1+0,30\*0,94) = 6,51*** | | | | ***6,51*** |

*Государственное автономное учреждение культуры "Приморский краевой театр кукол"*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Наименование показателя объема | Плановое значение | Фактическое значение | Уровень выполнения |
| ***Услуга по организации и показу спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на стационаре и выездах*** | *Показатель объема: Количество публичных показов спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на стационаре (ед)* | *150* | *165* | *1* |
|  | *Показатель объема: Количество публичных показов спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на выездах (ед)* | *290* | *301* | *1* |
|  | *Показатель качества: Средняя заполняемость зала на стационаре (%).* | *75* | *70* | *0,9* |
|  | *Показатель качества:*  *Доля зрителей, удовлетворенных качеством услуги от общего числа опрошенных зрителей (%).* | *95* | *95* | *1* |
| ***Работа по созданию спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ*** | *Показатель объема: Количество спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ (ед)* | *5* | *5* | *1* |
|  | *Показатель качества:*  *Доля новых (капитально-возобновленных) постановок художественных продуктов в текущем репертуаре (%).* | *14* | *12,5* | *0,9* |
|  | *Показатель качества: Динамика количества проведенных мероприятий по различным жанрам по сравнению с предыдущим годом (%).* | *100* | *100* | *1* |
| ***Работа по организации и показу спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на гастролях*** | *Показатель объема:* *Количество публичных показов спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на гастролях (ед.)* | *34* | *18* | *0,5* |
|  | *Показатель качества:* *Средняя заполняемость зала*  *(%).* | *60* | *84* | *1* |
|  | *Показатель качества:* *Доля зрителей, удовлетворенных качеством работы от общего числа опрошенных зрителей (%).* | *95* | *95* | *1* |
| ***Доходы от оказания платных услуг*** | *рублей* | *9 350 000* | *10 182 800* | *1* |
| ИТОГО (макс значение 7 баллов)  ***Nусл = (1+1+1+0,5)/4=0,88***  ***Nкач = (0,9+1+0,9+1+1+1)/6=0,97***  ***Nдоход = 10 182 800/9 350 000 = 1***  ***= 7\*(0,35\*0,88+0,35\*0,97+0,30\*1) = 6,63*** | | | | ***6,63*** |

*Краевое государственное автономное учреждение культуры "Приморский театр оперы и балета"*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Наименование показателя объема | Плановое значение | Фактическое значение | Уровень выполнения |
| ***Услуга по организации и показу спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на стационаре и выездах*** | *Показатель объема: Количество публичных показов спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на стационаре (ед)* | *150* | *162* | *1* |
|  | *Показатель качества: Средняя заполняемость зала на стационаре (большой зал)(%).* | *70* | *63,6* | *0,9* |
|  | *Показатель качества: Средняя заполняемость зала на стационаре*  *(малый зал)(%).* | *85* | *64,5* | *0,8* |
|  | *Показатель качества:*  *Доля зрителей, удовлетворенных качеством услуги от общего числа опрошенных зрителей (%).* | *100* | *98,9* | *0,9* |
| ***Работа по созданию спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ*** | *Показатель объема: Количество спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ (ед)* | *1* | *37* | *1* |
|  | *Показатель качества:*  *Доля новых (капитально-возобновленных) постановок художественных продуктов в текущем репертуаре (%).* | *33,3* | *68,5* | *1* |
|  | *Показатель качества: Динамика количества проведенных мероприятий по различным жанрам по сравнению с предыдущим годом (%).* | *100* | *163* | *1* |
| ***Работа по организации и показу спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на гастролях*** | *Показатель объема:* *Количество публичных показов спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на гастролях (ед.)* | *1* | *8* | *1* |
|  | *Показатель качества:* *Средняя заполняемость зала*  *(%).* | *70* | *74,6* | *1* |
|  | *Показатель качества:* *Доля зрителей, удовлетворенных качеством работы от общего числа опрошенных зрителей (%).* | *100* | *100* | *1* |
| ***Доходы от оказания платных услуг*** | *рублей* | *124 466 300* | *89 383 300* | *0,72* |
| ИТОГО (макс значение 7 баллов)  ***Nусл = (1+1+1+)/3 = 1***  ***Nкач = (0,9+0,8+0,9+1+1+1+1)/7 = 0,94***  ***Nдоход = 89 383 300/124 466 300 = 0,72***  ***= 7\*(0,35\*1+0,35\*0,94+0,30\*0,72) = 6,27*** | | | | **6,27** |

*Государственное автономное учреждение культуры "Приморская краевая филармония"*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Наименование показателя объема | Плановое значение | Фактическое значение | Уровень выполнения |
| ***Услуга по организации и показу спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на стационаре и выездах*** | *Показатель объема: Количество публичных показов спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на стационаре (ед)* | *350* | *432* | *1* |
|  | *Показатель объема: Количество публичных показов спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на выездах (ед)* | *11* | *23* | *1* |
|  | *Показатель качества: Средняя заполняемость зала на стационаре (%).* | *52* | *43* | *0,8* |
|  | *Показатель качества:*  *Доля зрителей, удовлетворенных качеством услуги от общего числа опрошенных зрителей (%).* | *98,5* | *98,5* | *1* |
| ***Работа по созданию спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ*** | *Показатель объема: Количество спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ (ед)* | *125* | *213* | *1* |
|  | *Показатель качества:*  *Доля новых (капитально-возобновленных) постановок художественных продуктов в текущем репертуаре (%).* | *45* | *49,3* | *1* |
|  | *Показатель качества: Динамика количества проведенных мероприятий по различным жанрам по сравнению с предыдущим годом (%).* | *101* | *118* | *1* |
| ***Работа по организации и показу спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на гастролях*** | *Показатель объема:* *Количество публичных показов спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на гастролях (ед.)* | *30* | *31* | *1* |
|  | *Показатель качества:* *Средняя заполняемость зала*  *(%).* | *75* | *74,5* | *0,9* |
|  | *Показатель качества:* *Доля зрителей, удовлетворенных качеством работы от общего числа опрошенных зрителей (%).* | *95* | *95* | *1* |
| ***Доходы от оказания платных услуг*** | *рублей* | *23 153 300* | *23 153 300* | *1* |
| ИТОГО (макс значение 7 баллов)  ***Nусл = (1+1+1+1)/4 = 1***  ***Nкач = (0,8+1+1+1+0,9+1)/6 = 0,95***  ***Nдоход = 231533000/23 153 300 = 1***  ***= 7\*(0,35\*1+0,35\*0,95+0,30\*1) = 6,88*** | | | | **6,88** |

*Государственное автономное учреждение   
"Приморский краевой центр народной культуры"*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Наименование показателя объема | Плановое значение | Фактическое значение | Уровень выполнения |
| ***Услуга по организации и показу спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на стационаре и выездах*** | *Показатель объема: Количество публичных показов спектаклей, театрализованных представлений, концертов и концертных программ, фестивалей, праздников, конкурсов, иных зрелищных программ на стационаре и выездах(ед.)* | *54* | *54* | *1* |
|  | *Показатель качества:*  *Доля зрителей, удовлетворенных качеством услуги от общего числа опрошенных зрителей (%)* | *98,7* | *98,7* | *1* |
| ***Услуга по организации и проведению международных, общероссийских, региональных, краевых фестивалей, праздников, концертов, конкурсов, смотров, викторин, вечеров, выставок, ярмарок, иных зрелищных мероприятий***  ***и просветительских мероприятий*** | *Показатель объема: Количество международных, общероссийских, региональных, краевых фестивалей, праздников, концертов, конкурсов, смотров, викторин, вечеров, выставок, ярмарок, иных зрелищных мероприятий и просветительских мероприятий (ед.)* | *21* | *25* | *1* |
|  | *Показатель качества:*  *Доля зрителей, удовлетворенных качеством услуги от общего числа опрошенных зрителей (%)* | *99* | *99* | *1* |
|  | *Показатель качества: Динамика количества проведенных мероприятий по различным видам и жанрам(%)* | *12,2* | *12,2* | *1* |
| ***Работа по обеспечению участия творческих коллективов, отдельных исполнителей в международных, общероссийских, региональных фестивалях, смотрах, конкурсах и других творческих мероприятиях*** | *Показатель объема:* *Количество творческих коллективов, отдельных исполнителей, принявших участие в мероприятиях (ед.)* | *3* | *3* | *1* |
|  | *Показатель качества:*  *Доля творческих коллективов, отдельных исполнителей, занявших призовые места и (или) ставших лауреатами, дипломантами на международных, общероссийских, региональных фестивалях, смотрах, конкурсах и других творческих мероприятиях (%)* | *33,3* | *100* | *1* |
| ***Доходы от оказания платных услуг*** | *рублей* | *8 649 700* | *8 649 700* | *1* |
| ИТОГО (макс значение 7 баллов)  ***Nусл = 1***  ***Nкач = 1***  ***Nдоход = 1***  ***= 7\*(0,35\*1+0,35\*1 +0,30\*1) = 7*** | | | | **7** |

**2. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг**

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг было проведено ООО «Дальневосточный консалтинговый центр» в период с   
19 октября по 3 ноября 2015 г. в рамках оказания информационно-аналитических услуг по мониторингу качества оказания услуг, предоставляемых государственными краевыми учреждениями культуры Приморского края театрально-концертного и культурно-досугового типа.

***Основная цель*** исследования – изучить мнение жителей города Владивостока и Приморского края (мнение получателей услуг) в возрасте 18 лет и старше о качестве и объеме предоставляемых услуг государственными краевыми учреждениями культуры Приморского края театрально-концертного и культурно-досугового типа.

***Задачи исследования:***

* Оценить уровень удовлетворенности качеством услуги;
* Дать оценку деятельности организаций и коллективов, участвующих в мероприятии;
* Оценить качество проведения мероприятий.

***Метод исследования***

Мониторинговое исследование проводилось с использованием опросных методик «face to face» посетителей учреждениями культуры Приморского края театрально-концертного и культурно-досугового типа, и с помощью метода наблюдения за ходом их проведения.

**Выборка** – целевая.

**Общий объем выборочной совокупности** – 1050 человек.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры, все заданные типы организаций культуры были разделены на 3 группы в зависимости от количества получателей услуг, оказываемых организациями культуры по типам: 1. Крупная организация культуры; 2. Средняя организации культуры; 3. Малая организация культуры.

Для каждой группы было экспертно определено необходимое количество собираемых анкет, исходя из количества присутствующих на мероприятии (мест в зале), однородности изучаемого поля и бюджета исследования. Таким образом, были определены оптимальные выборочные совокупности.

**Выборочные совокупности по учреждениям:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Учреждение культуры** | **Тип учреждения** | **Прогнозная выборка** | **Фактическая выборка** |
| 1. | Приморский академический краевой драматический театр им. М.Горького | Крупная организация культуры | 300 | 300 |
| 2. | Приморский театр оперы и балета | Крупная организация культуры | 300 | 300 |
| 3. | Приморский краевой драматический театр молодежи | Малая организация культуры | 100 | 100 |
| 4. | Приморская краевая филармония | Средняя организации культуры | 150 | 150 |
| 5. | Приморский краевой театр кукол | Малая организация культуры | 100 | 100 |
| 6. | Приморский краевой центр народной культуры | Малая организация культуры | 100 | 100 |

Среди них по полу и возрасту (интервьюеры визуально оценивали демографический состав посетителей и проводили репрезентативный опрос):

**Пол**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Пол** | **Количество** | **Процент** |
| **Мужчин** | 230 | 21,9 |
| **Женщин** | 820 | 78,1 |
| **Общее** | 1050 | 100,0 |

**Возраст**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Возраст** | **Количество** | **Процент** |
| **18-24** | 274 | 26,1 |
| **25-34** | 184 | 17,5 |
| **35-44** | 151 | 14,4 |
| **45-54** | 163 | 15,5 |
| **55 и ст.** | 278 | 26,5 |

**Выводы исследования:**

1. По данным исследований качество предоставляемых услуг в тестируемых театральных и культурно-досуговых учреждениях по оценкам присутствующих на мероприятиях жителей высокое. В целом 91% респондентов в той или иной степени удовлетворен услугами театральных и культурно-досуговых учреждений (63% - «полностью устраивает» + 29% - «скорее устраивает»). Только 3% отметили, что их не устраивает качество услуг театральных и культурно-досуговых учреждений в той или иной степени. 5% затруднились с ответом.
2. Общая оценка удовлетворенности качеством оказания услуг в учреждениях культуры Приморского края театрально-концертного и культурно-досугового типа по десятибалльной шкале составляет **– 8,8 балла.**
3. **Наиболее высокие общие оценки качества** предоставляемых услуг имеет **Приморская краевая филармония** (Полностью устраивает – 76,7%; Скорее устраивает – 23,3%). **Вторую позицию** в рейтинге занимает **Приморский академический краевой драматический театр им. М.Горького** (Полностью устраивает – 73,7%: Скорее устраивает – 26,3%). **Третье место** в рейтинге - **Приморский краевой театр кукол** (Полностью устраивает – 70%: Скорее устраивает – 10%; Затруднились – 20%). Лишь **четвертое место** в сравнительном рейтинге занимает Приморский театр оперы и балета (Полностью устраивает – 50,3%: Скорее устраивает – 37%; Скорее не устраивает – 4,7%, Полностью не устраивает – 2,7%, Затруднились – 5,3%). Примерно одинаковые общие оценки имеютПриморский краевой драматический театр молодежи и Приморский краевой центр народной культуры (Полностью устраивает – 50%, Скорее устраивает – 35%).
4. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением по пятибалльной шкале:

|  |  |
| --- | --- |
| **Учреждение культуры** | Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг по пятибалльной шкале |
| Приморский академический краевой драматический театр им. М.Горького | **4,7** |
| Приморский театр оперы и балета | **4,1** |
| Приморский краевой драматический театр молодежи | **4,2** |
| Приморская краевая филармония | **4,9** |
| Приморский краевой театр кукол | **4,6** |
| Приморский краевой центр народной культуры | **4,5** |

1. **Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг** организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры (), определяется по формуле:

, где:

– количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг i-ой организацией культуры;

- количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры;

– оценка удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры, сформированная p-ым получателем услуг по j-ому критерию;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование организации культуры** | **Расчет**  , где:  – количество оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг  - количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг  – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг | **Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы** |
| Приморский академический краевой драматический театр имени М. Горького" |  | **51,7** |
| Приморский краевой драматический театр молодежи |  | **46,2** |
| Приморский краевой театр кукол |  | **50,6** |
| Приморский театр оперы и балета |  | **45,1** |
| Приморская краевая филармония |  | **53,9** |
| Приморский краевой центр народной культуры |  | **49,5** |

1. Наиболее часто посещаемым театральным учреждением является Приморский академический краевой драматический театр   
   им. М.Горького. Вторым по популярности среди населения является Приморская краевая филармония. Не менее популярным является учреждение культурно-досугового типа - Приморский краевой центр народной культуры.
2. При оценке качества работы театральных коллективов наиболее высокие оценки получили: **1. Коллектив Приморской краевой филармонии** (Целиком справляются с возложенными на них обязанностями - 82%, В основном справляются – 18%). **2. Коллектив Приморского академического краевого драматического театр им. М.Горького** (Целиком справляются с возложенными на них обязанностями - 67,7%, В основном справляются – 27,3%). **3. Приморский краевой драматический театр молодежи** (Целиком справляются с возложенными на них обязанностями - 60%, В основном справляются – 35%).

**3.Оценка уровня открытости и доступности информации**

**на официальном сайте организации культуры**

Информационный объект - объект, расположенный на официальном сайте учреждения культуры, несущий информационную нагрузку, например: почтовый адрес, сведения об учредителе, перечень услуг.

| **№ в при-казе** | **Наименование показателя** | **№** | **Наименование информационного объекта (требования)** | **Значимость, балл** | **Театр моло-дежи** | **Театр Горько-го** | **Театр кукол** | **Театр оперы** | **Филар-мония** | **ПКЦНК** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, сведения об учредителе (учредителях),  учредительные документы | 1 | Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Почтовый адрес, схема размещения организации культуры | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Адрес электронной почты | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Сведения об учредителе, учредительные документы | 1 | 1 |  | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.2 | Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры | 6 | Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг) | 3 | 3 |  | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | Материально-техническое оснащение организации культуры | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2.2 | Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры. Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот | 8 | Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |
| 10 | Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот | 1 |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. | 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.  Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации культуры. Дата и время размещения информации.  Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации. | 13 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 |  |  |  | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 14 | Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 15 | Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 |  |  |  | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 18 | Бесплатность, доступность информации | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 19 | Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 20 | Пакеты открытых данных организации культуры | 0,5 |  |  |  |  |  |  |
| 21 | Доступ к электронным базам данных организации культуры | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 22 | Дата и время размещения информации | 0,5 |  |  |  |  |  |  |
| 23 | Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню  навигации | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3.1 | Электронный билет организации культуры /возможность бронирования билетов/электронная очередь. | 24 | Электронный билет организации культуры, он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронная очередь | 4 | 4 | 4 |  | 4 |  |  |
| 25 | Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 |  |  |  | 1 |  |  |
| 4.2 | Структура организации культуры, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты;  фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии); раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 26 | Структура организации культуры, режим, график работы | 1 | 1 | 1 |  | 1 |  | 1 |
| 27 | Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 28 | Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |
| 29 | Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |
| 30 | Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 |  |  |  |  |  | 1 |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации. | 31 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры | 1 |  |  |  |  |  |  |
| 32 | Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 |  |  |  |  |  |  |
| 33 | Ссылки на оценку качества оказания услуг организацией культуры | 1 |  |  |  |  |  |  |
| 34 | Ссылки на автоматизированную информационную систему | 1 |  |  |  |  |  |  |
| 35 | Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 |  |  |  |  |  |  |
| 36 | Порядок (методика) проведения независимой оценки | 1 | 1 |  |  |  |  |  |
| 37 | Сведения об общественном совете учреждения/учредителя (состав, регламент работы, отчеты о результатах работы совета) | 1 |  |  |  | 1 |  |  |
|  | Итого: |  |  |  | 23 | 18 | 22,5 | 25 | 18,5 | 20 |