



**МИНИСТЕРСТВО  
КУЛЬТУРЫ  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

Красный проспект, д.18, г. Новосибирск, 630011

Тел/факс: (383)223-27-82

E-mail: [mk@culture.nso.ru](mailto:mk@culture.nso.ru)

[www.mk.nso.ru](http://www.mk.nso.ru)

Руководителям  
государственных театров и  
концертных организаций  
Новосибирской области

27.06.2016 № 1146-2-35/30  
от \_\_\_\_\_

«О результатах независимой  
оценки качества»

Направляем Вам прилагаемые результаты независимой оценки качества оказания услуг государственными театрами и концертными организациями, утвержденные комиссией по независимой оценке качества общественного совета и министерством культуры Новосибирской области (далее – Минкультуры НСО).

В соответствии с пунктами 3.4 и 5.6 Положения о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры Новосибирской области, утвержденного приказом Минкультуры НСО от 31.05.2013 № 338 (в редакции приказа от 09.12.2014 №727) рекомендуем разработать и утвердить планы мероприятий по устранению замечаний и улучшению качества предоставляемых услуг (далее - планы мероприятий).

Планы мероприятий до 07.07.2016 г. разместить на своем сайте в разделе «независимая оценка качества» и направить в электронном виде на электронный адрес: [slvik@nso.ru](mailto:slvik@nso.ru) (Стригина Людмила Викторовна, контактный телефон (383) 223 82 30).

Приложение: на 10 л. в 1 экз.

Заместитель начальника управления  
государственной культурной политики  
министерства культуры Новосибирской  
области

А.А. Васин

**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.**

#### **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](http://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).