

Итоги проведения независимой оценки качества работы государственных театров Омской области и БУК «Омская филармония»

1. Оценка открытости и доступности информации о государственных театрах Омской области, омской филармонии и порядке предоставления услуг

1.1 Анализ уровня рейтинга «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на федеральном сайте www.bus.gov.ru

Таблица № 1

Наименование организации	Текущий рейтинг
1 БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ "ОМСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ТЕАТР ЮНЫХ ЗРИТЕЛЕЙ ИМЕНИ XX-ЛЕТИЯ ЛЕНИНСКОГО КОМСОМОЛА"	1,0
2 бюджетное учреждение культуры Омской области "Омская филармония"	1,0
3 бюджетное учреждение культуры Омской области "Омский государственный академический театр драмы"	1,0
4 бюджетное учреждение культуры Омской области "Омский государственный драматический театр "Пятый театр"	1,0
5 бюджетное учреждение культуры Омской области "Омский государственный музыкальный театр"	1,0
6 БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ "ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СЕВЕРНЫЙ ДРАМАТИЧЕСКИЙ ТЕАТР ИМЕНИ М.А.УЛЬЯНОВА"	1,0
7 бюджетное учреждение культуры Омской области "Омский государственный театр куклы, актера, маски "Арлекин"	1,0
8 бюджетное учреждение культуры Омской области "Омский драматический театр "Галёрка"	1,0

Таблица № 2

№	Наименование учреждения	Количество баллов в зависимости от рейтинга
1	Омский академический театр драмы	10
2	Омский государственный музыкальный театр	10
3	Омский областной театр юных зрителей имени XX-летия Ленинского комсомола	10
4	Омский государственный театр куклы, актера, маски «Арлекин»	10
5	Омский государственный драматический театр «Пятый театр»	10
6	«Омский драматический театр «Галёрка»	10
7	Омский государственный Северный драматический театр имени М.А. Ульянова	10
8	Омская филармония	10

1.3. Оценка наличия и доступности способов обратной связи с получателями услуг

Таблица № 4

Наименование учреждения	контактный телефон	электронный адрес	форма обращения граждан «Вопрос-ответ»	Количество баллов в зависимости от количества способов обратной связи
Омский академический театр драмы	23-55-31	ogatd@mail.ru	есть	3
Омский государственный музыкальный театр	31-81-27	muzteatr@omsknet.ru	есть	3
Омский областной театр юных зрителей имени XX-летия Ленинского комсомола	31-67-21	tuz-omsk@yandex.ru tuz-m@omskcity.com	есть	3
Омский государственный театр куклы, актера, маски «Арлекин»	51- 05- 53	arlekin-omsk@mail.ru	есть	3
Омский государственный драматический театр «Пятый театр»	24-25-80	adm_5ththeatre@mail.ru	есть	3
«Омский драматический театр «Галёрка»	39-25-91	galerka.omsk@mail.ru	нет	2
Омский государственный Северный драматический театр имени М.А. Ульянова	8 (381-71) 2-02-97	ogsdt@mail.ru	нет	2
Омская филармония	31-00-93	bukof@omskcity.com	есть	3

Сводные результаты проведенной оценки открытости и доступности информации об учреждении и порядке предоставления услуг представлены в таблице № 5

Таблица № 5

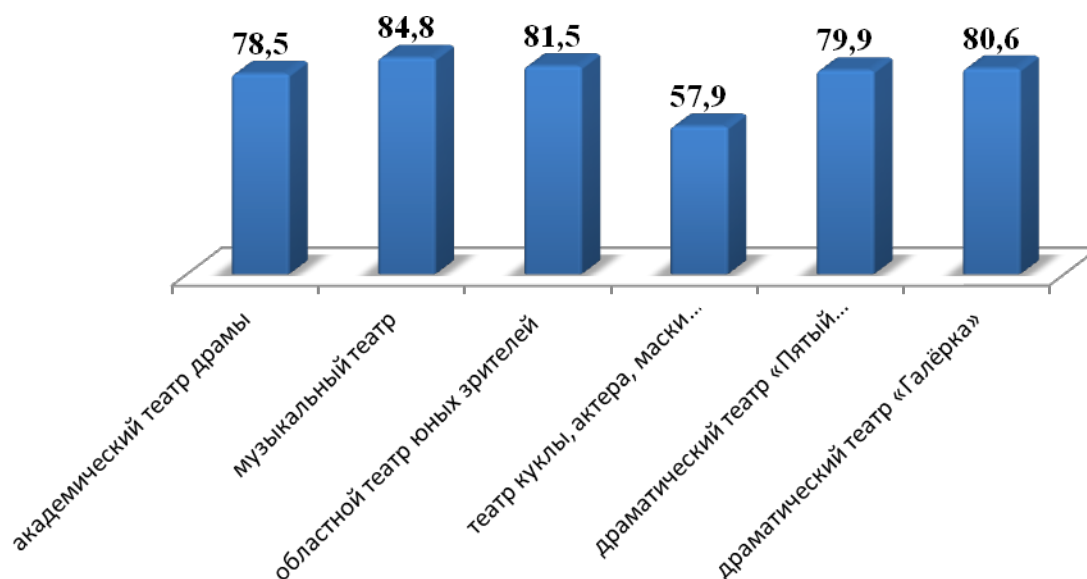
Наименование учреждения	Баллы по критерию 1.1 уровень рейтинга на сайте	Баллы по критерию 1.2 полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте	Баллы по критерию 1.3. наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг (наличие телефона, e-mail, формы обращения «вопрос-ответ»)	№ Итого по критерию
Омский академический театр драмы	10	10	3	23
Омский государственный музыкальный театр	10	9	3	22
Омский областной театр юных зрителей имени XX-летия Ленинского комсомола	10	9	3	22
Омский государственный театр куклы, актера, маски «Арлекин»	10	10	3	23
Омский государственный драматический театр «Пятый театр»	10	9	3	22
«Омский драматический театр «Галёрка»	10	10	2	22
Омский государственный Северный драматический театр имени М.А. Ульянова	10	10	2	22
Омская филармония	10	10	3	23

Распределение выборочных совокупностей респондентов, посетивших государственные театры Омской области в 2014 году, в соответствии с полом и возрастом, в абс. значении и в %

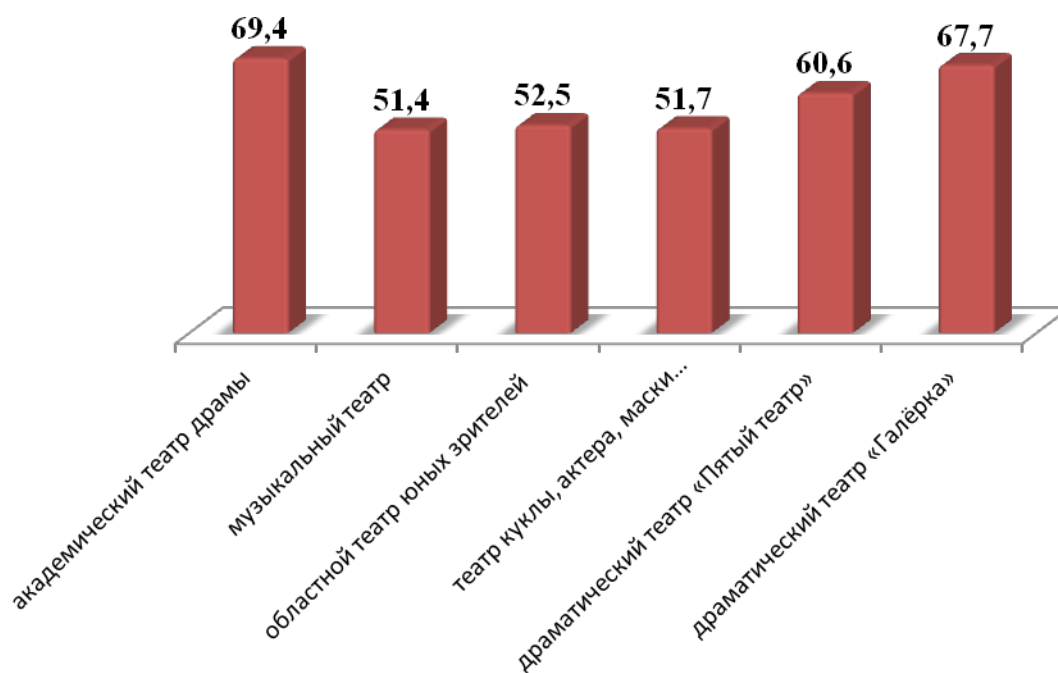
Наименование учреждения культуры	Посещали театры в 2014 г.				Не посещали театры в 2014 г.		Всего по выборке	
	лично		члены семьи		%	абс.	%	абс.
	%	абс.	%	абс.				
Омский академический театр драмы	15,4%	769	5,5%	275	79,1%	3956	100,0%	5000
Омский государственный музыкальный театр	12,5%	623	5,8%	291	81,7%	4086	100,0%	5000
Омский государственный театр куклы, актера, маски «Арлекин»	7,6%	379	6,4%	319	86,0%	4302	100,0%	5000
Омская филармония	10,0%	500	2,2%	111	87,8%	4389	100,0%	5000
Омский государственный драматический театр «Пятый театр»	8,5%	424	3,1%	154	88,4%	4422	100,0%	5000
Омский областной театр юных зрителей имени XX-летия Ленинского комсомола (ТЮЗ)	6,2%	312	4,9%	247	88,8%	4441	100,0%	5000
Омский драматический театр «Галерка»	3,2%	162	1,2%	62	95,5%	4776	100,0%	5000
Омский государственный Северный драматический театр имени М.А. Ульянова	0,9%	45	0,4%	21	98,7%	4934	100,0%	5000

2. Оценка комфортности условий и доступности получения услуг государственных театров Омской области и БУК «Омская филармония»

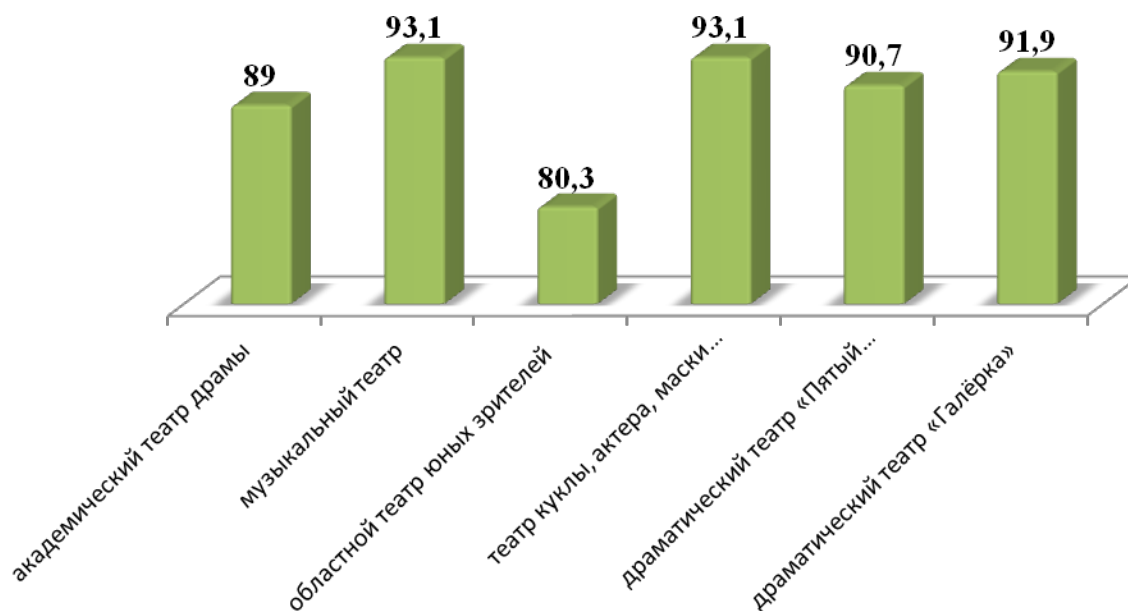
Доля потребителей, удовлетворенных физической (территориальной) доступностью предоставляемых услуг



Доля потребителей, удовлетворенных экономической доступностью предоставляемых услуг



Доля потребителей, удовлетворенных комфортностью ожидания услуг



Доля потребителей, удовлетворенных доступностью учреждений для посетителей с ограниченными возможностями здоровья

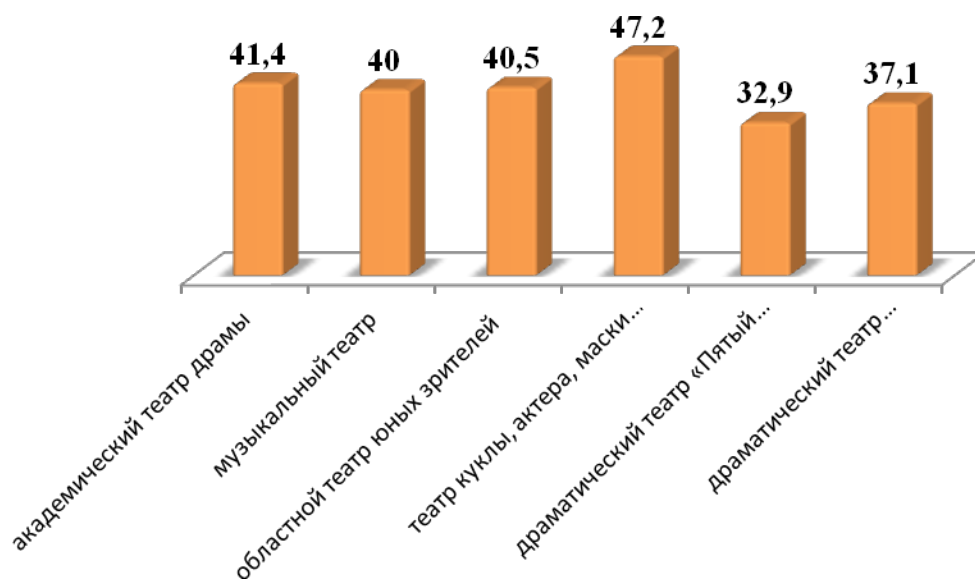


Таблица № 6

Наименование учреждения культуры	Критерий 2 «Комфортность условий и доступность получения услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями»					Итого по критерию 2
	Доля потребителей, удовлетворенных физической (территориальной) доступностью предоставляемых услуг	Доля потребителей, удовлетворенных экономической доступностью предоставляемых услуг	Доля потребителей, удовлетворенных комфортностью ожидания услуг	Доля потребителей, удовлетворенных доступностью для посетителей с ограниченными возможностями здоровья	Доля потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуги	
Омский государственный академический театр драмы	7	6	8	4	9	34
Омский государственный музыкальный театр	8	5	9	4	9	35
Омский областной театр юных зрителей имени XX-летия Ленинского комсомола (ТЮЗ)	8	5	8	4	8	33
Омский государственный театр куклы, актера, маски «Арлекин»	5	5	9	4	9	32
Омский государственный драматический театр «Пятый театр»	7	6	9	3	9	34
Омский драматический театр «Галёрка»	8	6	9	3	9	35
Омский государственный Северный драматический театр имени М.А. Ульянова	9	8	9	8	9	43

Наименование учреждения культуры	Критерий 2 «Комфортность условий и доступность получения услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями»					Итого по критерию 2
	Доля потребителей физической (территориальной) доступностью предоставляемых услуг	Доля потребителей, удовлетворенных экономической доступностью предоставляемых услуг	Доля потребителей, удовлетворенных комфортностью ожидания услуг	Доля потребителей, удовлетворенных доступностью для посетителей с ограниченными возможностями здоровья	Доля потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуги	
Омская филармония	5	4	9	2	9	29

Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения

Таблица №7

Наименование учреждения культуры	Критерий 3 «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»	
	Культура обслуживания в учреждении	
	%	баллы
Омский государственный академический театр драмы	93,8	9
Омский государственный музыкальный театр	92,1	9
Омский областной театр юных зрителей имени XX-летия Ленинского комсомола (ТЮЗ)	81,5	8
Омский государственный театр куклы, актера, маски «Арлекин»	93,8	9
Омский государственный драматический театр «Пятый театр»	94,8	9
Омский драматический театр «Галёрка»	91,9	9
Омский государственный Северный драматический театр имени М.А. Ульянова	98,1	9
Омская филармония	100	10

Оценка удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг»

Таблица №8

Наименование учреждения культуры	Критерий 4 «Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг»	
	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг	
	%	баллы
Омский государственный академический театр драмы	91,3	9
Омский государственный музыкальный театр	86	8
Омский областной театр юных зрителей имени XX-летия Ленинского комсомола (ТЮЗ)	76,8	7
Омский государственный театр куклы, актера, маски «Арлекин»	88,6	8
Омский государственный драматический театр «Пятый театр»	78,9	7
Омский драматический театр «Галёрка»	98,4	9
Омский государственный Северный драматический театр имени М.А. Ульянова	94,2	9
Омская филармония	97,2	9

Итоги независимой оценки качества оказания услуг государственных театров и БУК «Омская филармония»

Таблица №9

Наименование учреждения культуры	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об учреждении, о порядке предоставления услуг»			Итого по критерию 1	Критерий 2 «Комфортность условий и доступность получения услуг, в т.ч. Для граждан с ограниченными возможностями»						Итого по критерию 2	Критерий 3 «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»	Итого по критерию 3	Критерий 4 «Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг»	Итого по критерию 4	Итого по учреждению
	рейтинг учреждения на www.bus.gov.ru	Информация по Перечню	Обратная связь с посетителями		Степень физической (территориальной) доступности предоставляемой услуги	Степень экономической доступности предоставляемой услуги	Степень комфортности ожидания услуги	Степень выполнения условий доступности для инвалидов и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности	Доля потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуги							
Омский государственный академический театр драмы	10	10	3	23	7	6	8	4	9	34	9	9	9	9	9	75
Омский государственный музыкальный театр	10	9	3	22	8	5	9	4	9	35	9	9	8	8	8	74
Омский областной театр юных зрителей имени XX-летия	10	9	3	22	8	5	8	4	8	33	8	8	7	7	7	70

Наименование учреждения культуры	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об учреждении, о порядке предоставления услуг»			Итого по критерию 1	Критерий 2 «Комфортность условий и доступность получения услуг, в т.ч. Для граждан с ограниченными возможностями»					Итого по критерию 2	Критерий 3 «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»	Итого по критерию 3	Критерий 4 «Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг»	Итого по критерию 4	Итого по учреждению
	на www.bus.gov.ru	Информация по Перечню	Обратная связь с посетителями		Степень физической (территориальной) доступности предоставляемой услуги	Степень экономической доступности предоставляемой услуги	Степень комфортности ожидания услуги	Степень выполнения условий доступности для инвалидов и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности	Доля потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуги						
Ленинского комсомола (ТЮЗ)															
Омский государственный театр куклы, актера, маски «Арлекин»	рейтинг учреждения	10	3	23	5	5	9	4	9	32	9	9	8	8	72
Омский государственный драматический театр «Пятый театр»	10	9	3	22	7	6	9	3	9	34	9	9	7	7	72
Омский драматический театр «Галёрка»	10	10	2	22	8	6	9	3	9	35	9	9	9	9	75
Омский государственный	10	10	2	22	9	8	9	8	9	43	9	9	9	9	83

Наименование учреждения культуры	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об учреждении, о порядке предоставления услуг»			Итого по критерию 1	Критерий 2 «Комфортность условий и доступность получения услуг, в т.ч. Для граждан с ограниченными возможностями»					Итого по критерию 2	Критерий 3 «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»	Итого по критерию 3	Критерий 4 «Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг»	Итого по критерию 4	Итого по учреждению
	Информация на www.bus.gov.ru	Информация по Перечню	Обратная связь с посетителями		Степень физической (территориальной) доступности предоставляемой услуги	Степень экономической доступности предоставляемой услуги	Степень комфортности ожидания услуги	Степень выполнения условий доступности для инвалидов и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности	Доля потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуги						
Северный драматический театр имени М.А. Ульянова															
Омская филармония	10	10	3	23	5	4	9	2	9	29	10	10	9	9	71

Итоги независимой оценки качества оказания услуг государственных театров и БУК «Омская филармония»

Наименование учреждения	Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Итого по учреждению
Омский академический театр драмы	23	34	9	9	75
«Омский драматический театр «Галёрка»	22	35	9	9	75
Омский государственный музыкальный театр	22	35	9	8	74
Омский государственный театр куклы, актера, маски «Арлекин»	23	32	9	8	72
Омский государственный драматический театр «Пятый театр»	22	34	9	7	72
Омский областной театр юных зрителей имени XX-летия Ленинского комсомола	22	33	8	7	70
Омский государственный Северный драматический театр имени М.А. Ульянова	22	43	9	9	83
Омская филармония	23	29	10	9	71