

# 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](http://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	<a href="mailto:ogatd@mail.ru">ogatd@mail.ru</a>	есть	3
Омский государственный музыкальный театр	31-81-27	<a href="mailto:muzteatr@omsknet.ru">muzteatr@omsknet.ru</a>	есть	3
Омский областной театр юных зрителей имени XX-летия Ленинского комсомола	31-67-21	<a href="mailto:tuz-omsk@yandex.ru">tuz-omsk@yandex.ru</a> <a href="mailto:tuz-m@omskcity.com">tuz-m@omskcity.com</a>	есть	3
Омский государственный театр куклы, актера, маски «Арлекин»	51- 05- 53	<a href="mailto:arlekin-omsk@mail.ru">arlekin-omsk@mail.ru</a>	есть	3
Омский государственный драматический театр «Пятый театр»	24-25-80	<a href="mailto:adm_5ththeatre@mail.ru">adm_5ththeatre@mail.ru</a>	есть	3
«Омский драматический театр «Галёрка»	39-25-91	<a href="mailto:galerka.omsk@mail.ru">galerka.omsk@mail.ru</a>	нет	2
Омский государственный Северный драматический театр имени М.А. Ульянова	8 (381-71) 2-02-97	<a href="mailto:ogsdt@mail.ru">ogsdt@mail.ru</a>	нет	2
Омская филармония	31-00-93	<a href="mailto:bukof@omskcity.com">bukof@omskcity.com</a>	есть	3

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

Таблица № 5

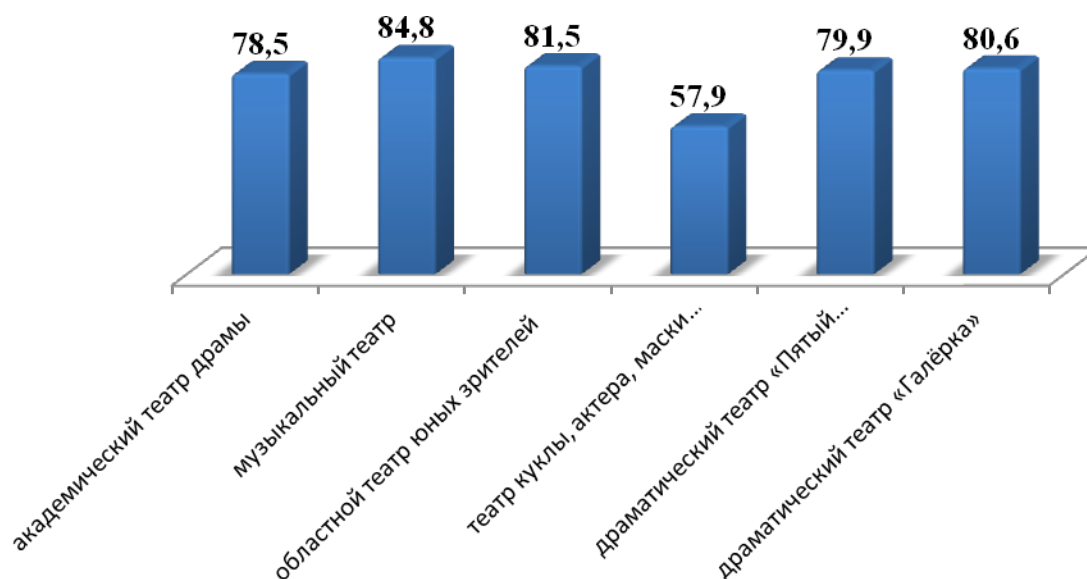
Наименование учреждения	Баллы по критерию 1.1 уровень рейтинга на сайте	Баллы по критерию 1.2 полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте	Баллы по критерию 1.3. наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг (наличие телефона, e-mail,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

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

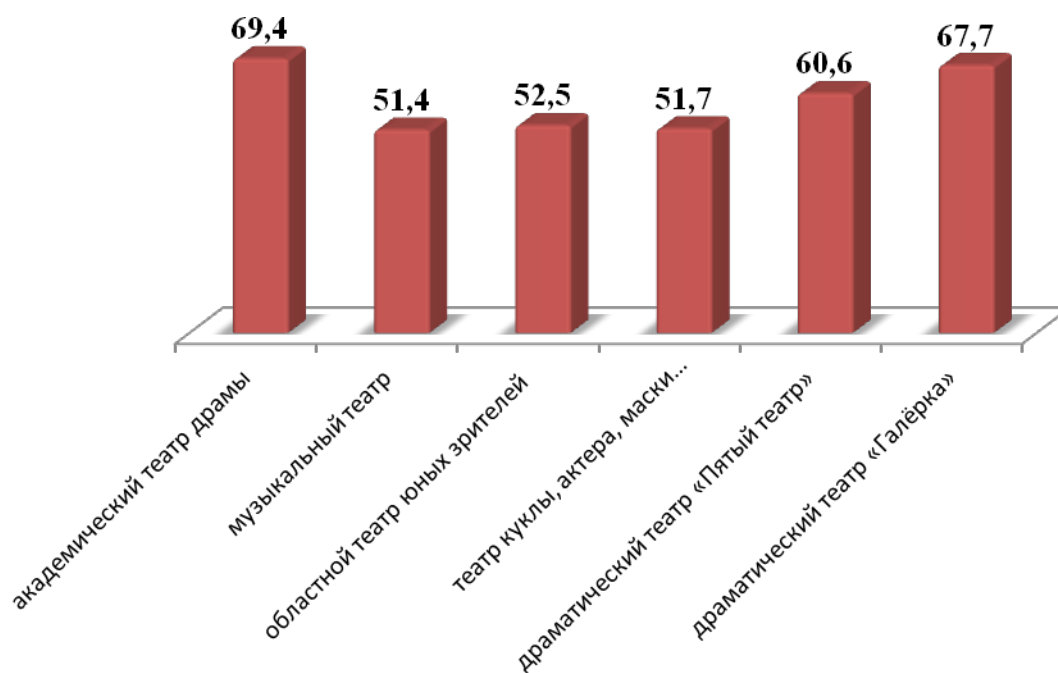
Наименование учреждения культуры	Посещали театры в 2014 г.				Не посещали театры в 2014 г.		Всего по выборке	
	лично		члены семьи		%	абс.	%	абс.
	%	абс.	%	абс.				
Омский академический театр драмы	15,4%	769	5,5%	275	79,1%	3956	100,0%	5000
Омский государственный музыкальный театр	12,5%	623	5,8%	291	81,7%	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»**

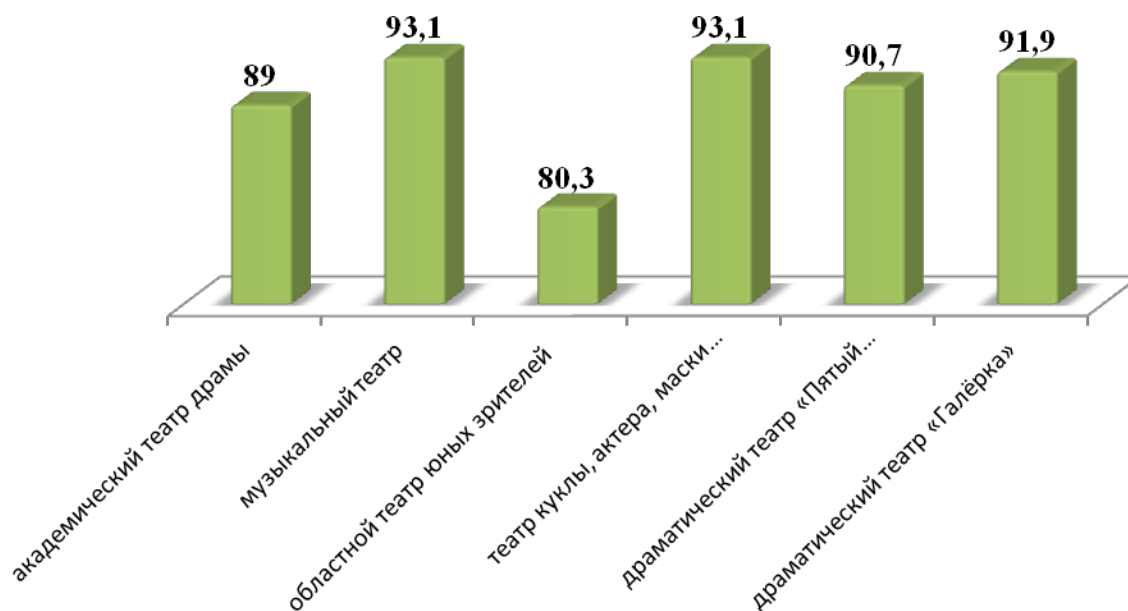
*Доля потребителей, удовлетворенных физической (территориальной) доступностью предоставляемых услуг*



*Доля потребителей, удовлетворенных экономической доступностью предоставляемых услуг*



*Доля потребителей, удовлетворенных комфортностью ожидания услуг*



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

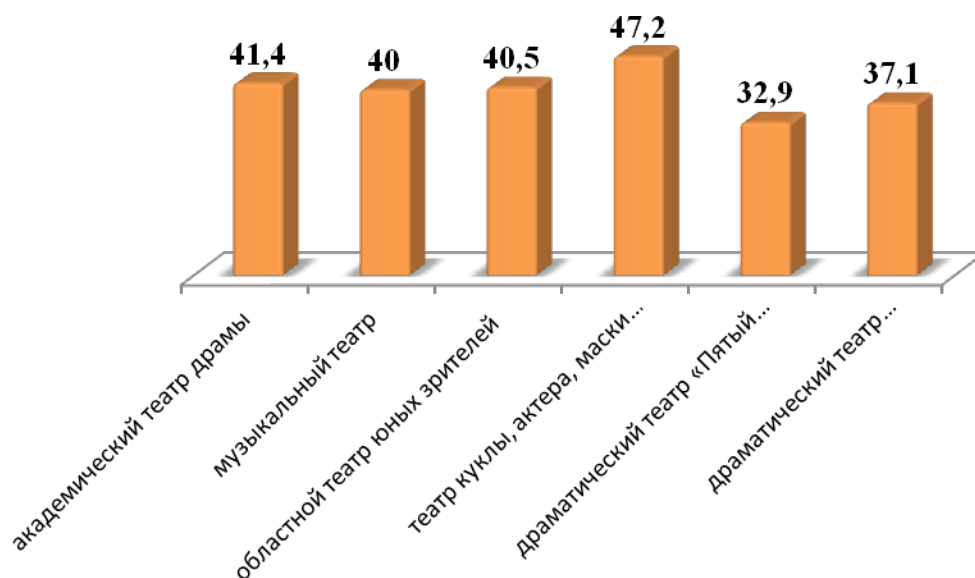


Таблица № 6

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	<b>34</b>
Омский государственный музыкальный театр	8	5	9	4	9	<b>35</b>
Омский областной театр юных зрителей имени XX-летия Ленинского комсомола (ТЮЗ)	8	5	8	4	8	<b>33</b>
Омский государственный театр куклы, актера, маски «Арлекин»	5	5	9	4	9	<b>32</b>
Омский государственный драматический театр «Пятый театр»	7	6	9	3	9	<b>34</b>
Омский драматический театр «Галёрка»	8	6	9	3	9	<b>35</b>
Омский государственный Северный драматический театр имени М.А. Ульянова	9	8	9	8	9	<b>43</b>

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

# 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 <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	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 <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	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	<b>23</b>	5	5	9	4	9	<b>32</b>	9	<b>9</b>	8	<b>8</b>	<b>72</b>	
Омский государственный драматический театр «Пятый театр»	10	9	3	<b>22</b>	7	6	9	3	9	<b>34</b>	9	<b>9</b>	7	<b>7</b>	<b>72</b>	
Омский драматический театр «Галёрка»	10	10	2	<b>22</b>	8	6	9	3	9	<b>35</b>	9	<b>9</b>	9	<b>9</b>	<b>75</b>	
Омский государственный	10	10	2	<b>22</b>	9	8	9	8	9	<b>43</b>	9	<b>9</b>	9	<b>9</b>	<b>83</b>	

Наименование учреждения культуры	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об учреждении, о порядке предоставления услуг»			<b>Итого по критерию 1</b>	Критерий 2 «Комфортность условий и доступность получения услуг, в т.ч. Для граждан с ограниченными возможностями»					<b>Итого по критерию 2</b>	Критерий 3 «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»	<b>Итого по критерию 3</b>	Критерий 4 «Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг»	<b>Итого по критерию 4</b>	<b>Итого по учреждению</b>
	Информация на <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	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	3		<b>23</b>	5	4	9	2	9	<b>29</b>	10	<b>10</b>	9	<b>9</b>	<b>71</b>

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

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Критерий 1</b>	<b>Критерий 2</b>	<b>Критерий 3</b>	<b>Критерий 4</b>	<b>Итого по учреждению</b>
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