

## **Итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг МАУК «Донской театр драмы и комедии им. В.Ф. Комиссаржевской» г. Новочеркаска (Казачий драматический театр). Рекомендации по улучшению качества предоставляемых услуг.**

Изучение общественного мнения, обобщение и анализ собранной информации проводились членами общественного совета по независимой оценке качества оказания социальных услуг населению города. Для сбора информации о качестве оказания услуг МАУК «Донской театр драмы и комедии им. В.Ф. Комиссаржевской» г. Новочеркаска (Казачий драматический театр) использовался метод анкетирования.

Цель опроса — сбор, изучение, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг МАУК «Донской театр драмы и комедии им. В.Ф. Комиссаржевской» г. Новочеркаска (Казачий драматический театр), в соответствии с требованиями закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Указом Президента РФ от 7.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации муниципальной социальной политики, Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом Министерства культуры РФ от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Всего опрошено 167 горожан. В опросе принимали участие жители города различных возрастных и социальных категорий - учащиеся школ, студенты, пенсионеры, рабочие и служащие.

Качество оказываемых услуг оценивалось по следующим показателям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

В ходе проведения независимой оценки работы МАУК «Донской театр драмы и комедии им. В.Ф. Комиссаржевской» г. Новочеркаска (Казачий драматический театр) установлено, что жители города достаточно высоко оценивают качество предоставляемых услуг по выше указанным показателям.

В результате проведенного опроса и мониторинга официального сайта учреждения были получены следующие результаты.

1. В результате мониторинга официального сайта МАУК «Донской театр драмы и комедии им. В.Ф. Комиссаржевской» г. Новочеркаска (Казачий драматический театр, установлено, что в соответствии с приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 в полной мере отражена информация об организации культуры, в том числе указаны полное и сокращенное наименование организации, почтовый адрес учреждения, схема размещения учреждения и схема проезда, указана дата создания

организации, сведения об учредителе. Кроме того размещены учредительные документы учреждения — копия устава, свидетельство о государственной регистрации, размещена информация о режиме работы учреждения, контактные телефоны, указан адрес электронной почты, указана информация о руководящем составе учреждения. Уровень поисковой доступности оценивается в 10 баллов.

Проведенным мониторингом официального сайта в сети «Интернет» установлено наличие информации о деятельности МАУК «Донской театр драмы и комедии им. В.Ф. Комиссаржевской» г. Новочеркаска (Казачий драматический театр. Размещены сведения о видах предоставляемых услуг, перечень оказываемых платных услуг, информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, информация о планируемых мероприятиях (афиша). Кроме того, на сайте учреждения можно увидеть нормативные правовые акты, устанавливающие цены (тарифы) на услуги, копия плана финансово-хозяйственной деятельности, копии лицензий на осуществление деятельности в соответствии с Уставом учреждения, информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения. Уровень поисковой доступности оценивается в 10 баллов.

Критерий «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» показателя «Открытость и доступность информации об организации культуры» оценен по итогам изучения мнения получателей услуг. Уровень доступности информации составил 8,4 балла.

2. Показатель качества оказания услуг МАУК «Донской театр драмы и комедии им. В.Ф. Комиссаржевской» г. Новочеркаска (Казачий драматический театр) «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» установлен по итогам изучения мнения получателей услуг, жителей города опрошенных посредством заполнения анкет, составил 44,5 баллов.

В том числе критерии показателя - «Комфортность условий пребывания в организации культуры» - получил уровень доступности 6,5 баллов; «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» - уровень доступности 10 баллов; «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры» - уровень доступности 10 баллов; «Удобство графика работы организации культуры» - уровень доступности 10 баллов; «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» - уровень доступности 8 баллов.

3. Показатель качества оказания услуг МАУК «Донской театр драмы и комедии им. В.Ф. Комиссаржевской» г. Новочеркаска (Казачий драматический театр «Время ожидания предоставления услуги» установлен в результате изучения мнения получателей услуг.

Уровни доступности критериев показателя - «Соблюдение режима работы организацией культуры» и «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» оценены по 10 баллов каждый.

4. Показатель качества оказания услуг МАУК «Донской театр драмы и комедии им. В.Ф. Комиссаржевской» г. Новочеркаска (Казачий драматический театр) «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» установлен в результате изучения мнения получателей услуг. Уровень доступности показателя оценен в 19,8 баллов.

В том числе уровень критерия показателя «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» - 10 баллов; уровень критерия показателя «Компетентность персонала организации культуры» - 9,8 баллов.

5. Показатель качества оказания услуг МАУК «Донской театр драмы и комедии им. В.Ф. Комиссаржевской» г. Новочеркаска (Казачий драматический театр) «Удовлетворенность качеством оказания услуг» установлен в результате изучения мнения получателей услуг — жителей города. Уровень доступности показателя оценен в 38,6 баллов.

В том числе уровень критериев показателя «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры» - 10 баллов; «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» - 8,6; «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» - 10 баллов; «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» - 10 баллов.

**В качестве рекомендаций по развитию качества оказываемых услуг МАУК «Донской театр драмы и комедии им. В.Ф. Комиссаржевской» г. Новочеркаска (Казачий драматический театр) Общественный совет по оценке качества с учетом мнения жителей города предлагает.**

1. Планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации персонала театра, проведение обучающих семинаров, театральных мастерских и т. д.

2. Привлекать в театр высококвалифицированного персонала из других субъектов РФ.

3. Обеспечить выполнение необходимых технических условий для возможности посещения театра людьми с ограниченными возможностями здоровья.

4. Осуществлять системный контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг.

5. Повысить комфортность пребывания посетителей - получателей услуг — в театре (соблюдение температурного режима в помещениях, расширение ассортимента буфета и т. д.)

6. Расширить репертуар театра постановками на казачью тему.