# Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном автономном учреждении культуры«Саратовский муниципальный Новый драматический театр «Версия».

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в 2019 году. Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг МАУК «Саратовский муниципальный Новый драматический театр «Версия».

Задачи исследования:

1. Оценить открытость и доступность информации об организации;
2. Дать оценку доступности услуг для инвалидов.

Всего в опросе приняли участие 617 человек. Сбор информации осуществлялся по принципу гнездовой случайной выборки. По существу вопросов анкеты, разработанных на основе рекомендаций и утвержденных критериев эффективности, респонденты выразили представленное ниже мнение.

Большинство опрошенных (86,7%) при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, из них 98,9%считают данную информациюоткрытой, полной и доступной. Остальные 13,3% к информации не обращались.

Официальным сайтом организации пользуются 93,8% респондентов, чтобы получить информацию о ее деятельности *(отчётом о работе организации за год, работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации)*. Из них98,4%удовлетворены качеством и полнотой данной информации.

Экспертный анализ сайта организации показал, однако, отсутствие ряда требуемых параметров, таких как: ответы на часто задаваемые вопросы, получение консультации по оказываемым услугам, форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения.

В опросе принимали участие респонденты, имеющие установленную группу инвалидности и лица, являющиеся их представителями (7,3% от общего числа опрошенных). Из них 92,2% считают организацию доступной для людей с ограниченными возможностями.

Составление образа каждого респондента в анкете в целом при комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные. В опросе приняли участие возрастные категории:20 лет и младше- 13,3% от всех принявших участие в исследовании, 21-40-летние – 24,3%, от 41 до 60 лет – 38,2% и 24,1% старше 60 лет.Из всех респондентов 36,1% мужчины, 63,9% женщины.

В целом, опрос показал, что пользователи услуг удовлетворены открытостью и доступностью информации об учреждении. Организация доступна для людей с ограниченными возможностями.