



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

**КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

Невский пр., 40, Санкт-Петербург 191186  
Тел. (812) 576-8057 Факс (812) 576-8006  
E-mail: [kkult@gov.spb.ru](mailto:kkult@gov.spb.ru)  
<http://www.gov.spb.ru>

ОКПО 00086987 ОКОГУ 23310 ОГРН 1037867016440

ИНН/КПП 7808025993/782501001

– Комитет по культуре  
№ 01-20-1049/17-5-40  
от 14.11.2017  
Г



**Руководителю  
Санкт-Петербургского  
государственного бюджетного  
учреждения культуры  
«Камерный музыкальный театр  
«Санкт-Петербургъ Опера»**

**Галерная ул, д. 33,  
Санкт-Петербург, 190000**

**[spboperafin@yandex.ru](mailto:spboperafin@yandex.ru)**

**Уважаемый руководитель!**

В соответствии с законом Российской Федерации от 21.07.2014 № 256 «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» в 2017 году в отношении Вашего учреждения проводилась независимая оценка качества оказания услуг.

В целях исполнения пункта 4 перечня поручений Президента Российской Федерации от 28.01.2017 № Пр-161 и в связи с необходимостью до 27.11.2017 размещения на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) информации об утвержденном плане мероприятий по улучшению качества работы Вашего учреждения (далее – План), Комитет по культуре Санкт-Петербурга (далее – Комитет) просит Вас предоставить План по форме в соответствии с приложением в срок до **20.11.2017**.

Информацию просим направлять в электронном виде по адресу: [malahovskaya@kfin.gov.spb.ru](mailto:malahovskaya@kfin.gov.spb.ru), с последующим предоставлением на бумажном носителе в Комитет, расположенный по адресу: Невский пр., дом 40, каб. 35.

Приложение на 8 л., в 1 экз.

С уважением,

**Заместитель  
председателя Комитета**

**Е.В. Раздорская**

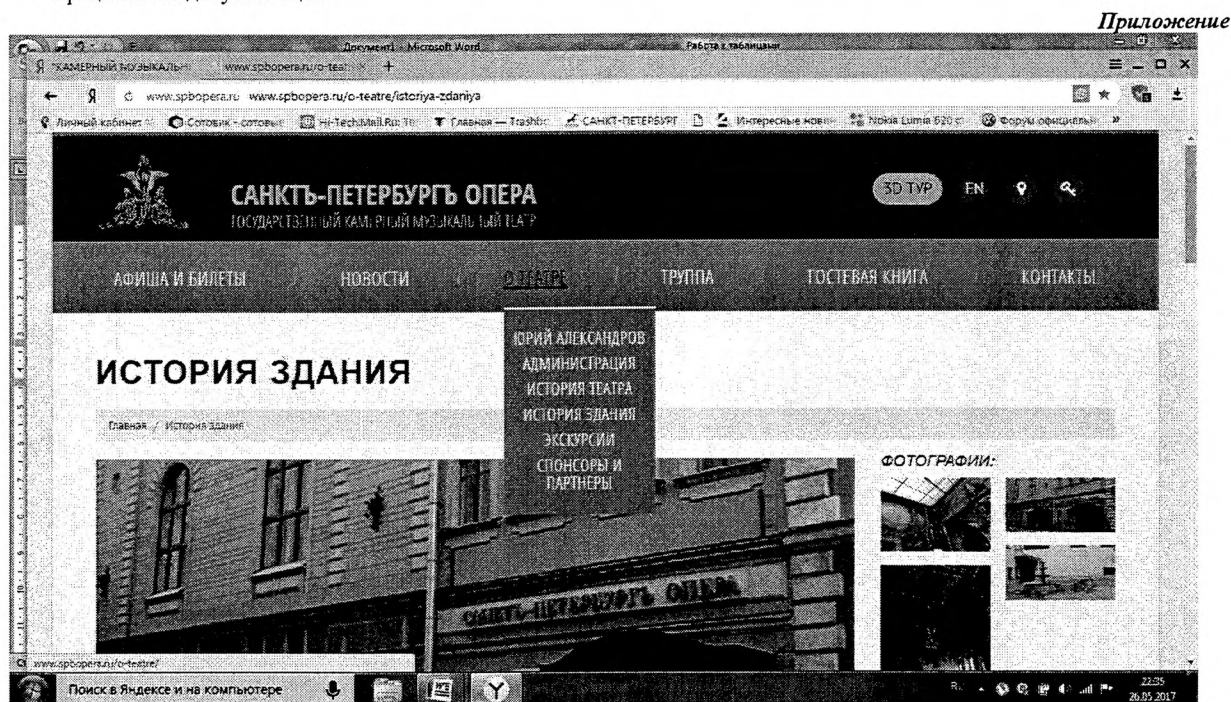
**19. САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
"КАМЕРНЫЙ МУЗЫКАЛЬНЫЙ ТЕАТР "САНКТЬ - ПЕТЕРБУРГЪ ОПЕРА"  
Адрес: 190000, Санкт-Петербург, Галерная ул, 33**

Оценка информации на официальном сайте <http://spbopera.ru>

| N<br>п/п | Показатель                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Оценка |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1        | <b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |
| 1.1.     | <p>Общая информация об организациях культуры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;</li> <li>• дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);</li> <li>• учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);</li> <li>• структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;</li> <li>• фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 9      |
| 1.2.     | <p>Информация о деятельности организации культуры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сведения о видах предоставляемых услуг;</li> <li>• копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;</li> <li>• копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);</li> <li>• информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;</li> <li>• копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;</li> <li>• информация о планируемых мероприятиях;</li> <li>• информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения</li> <li>• информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;</li> <li>• информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;</li> <li>• информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;</li> <li>• результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;</li> <li>• план по улучшению качества работы организации.</li> </ul> | 7      |
|          | Итого баллов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 16     |

Необходимо отметить следующие недостатки

1. Нет сведений об учредителе, отсутствуют учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры);
  2. Нет копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
  3. Нет копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
  4. Нет информации о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
  5. Нет информации, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;
  6. Не представлены результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
  7. Нет плана по улучшению качества работы организации.
- **Приложение** состоит из скриншота сайта учреждения, подтверждающего отсутствие нормативно-правовой и другой официальной документации.



### Оценка респондентами качества услуг.

Сбор информации о независимой оценке качества предоставляемых услуг осуществлялся по каналам обратной связи (Интернет, электронная почта, телефонная связь, личный опрос, анкетирование).

Ниже приведена итоговая таблица оценки качества услуг.

Всего было опрошено 960 респондентов.

Полная таблица результатов опроса приведена в Приложении к Аналитическому Отчету.

| № п/п     | Показатель                                                                                                                                                              | Баллов по статьям |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>1</b>  | <b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>                                                                                                      |                   |
| 1.1.      | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации                                                        | 8,24              |
| <b>2</b>  | <b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>                                                                                             |                   |
| 2.1.      | Комфортность условий пребывания в организации культуры                                                                                                                  | 8,80              |
| 2.2.      | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения                                                                                                                 | 7,47              |
| 2.3.      | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)                                         | 7,74              |
| 2.4.      | Удобство графика работы организации культуры                                                                                                                            | 8,62              |
| <b>3</b>  | <b>Время ожидания предоставления услуги</b>                                                                                                                             |                   |
| 3.1.      | Соблюдение режима работы организацией культуры                                                                                                                          | 9,09              |
| 3.2.      | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры                                                                                 | 9,21              |
| <b>4</b>  | <b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>                                                                                   |                   |
| 4.1.      | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры                                                                                                          | 9,29              |
| 4.2.      | Компетентность персонала организации культуры                                                                                                                           | 9,31              |
| <b>5</b>  | <b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>                                                                                                                       |                   |
| 5.1.      | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры                                                                                                  | 9,25              |
| 5.2.      | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры                                                                                             | 8,56              |
| 5.3.      | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"          | 8,71              |
| 5.4.      | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры                                                                               | 9,21              |
| <b>6.</b> | <b>Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья</b>                                                                                                 |                   |
| 6.1.      | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение культуры, в том числе с использованием кресла-коляски | 0,00              |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 6.2. | Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)                                                                                                      | 2,00 |
| 6.3. | Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации                                                                                                                                                                                                                                          | 2,00 |
| 6.4. | Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2,00 |
| 6.5. | Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом брайля и на контрастном фоне) | 0,00 |

Итого – 119,50.

В качестве замечаний можно отметить недоработки по критериям 6.1 и 6.5, относящимся к доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендации:

1. Оснастить организацию специальными устройствами для доступа инвалидов.
2. Разместить информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.
3. Обратить внимание на наличие дополнительных услуг и доступность их получения. Несмотря на 75% положительных отзывов, следует отметить 25% негативных оценок.

**Итоговый балл – 135,50.**

В качестве иллюстрации:

Диаграмма 1.

Наличие дополнительных услуг и доступность их получения



Диаграмма 2.

Удобство пользования электронными сервисами



Диаграмма 3.

Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры



План мероприятий по улучшению качества работы учреждения (пример)

Наименование учреждения: **Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный драматический театр «Приют Комедианта»**

| № п/п                                                                           | Основание реализации (результат независимой оценки качества)    | Наименование мероприятия                                                                               | Срок Реализации | Ответственный                          | Результат                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Мероприятия, направленные на открытость и доступность информации об учреждениях |                                                                 |                                                                                                        |                 |                                        |                                                        |
| 1                                                                               | Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения | Размещение на сайте учреждения доступной и актуальной информации о предоставляемых учреждением услугах | еженедельно     | Специалист по связям с общественностью | Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов |