

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном автономном учреждении культуры «Балашовский драматический театр».

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в 2021 году. Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг МАУК «Балашовский драматический театр».

Задачи исследования:

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

Всего в опросе приняли участие 176 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 (97,7%) при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации. Из них 99,4% считают данную информацию открытой, полной и доступной.

Официальным сайтом организации пользуются 93,2% респондентов, чтобы получить информацию о ее деятельности (*отчетом о работе организации за год, работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации*). Большинство из их числа (98,2%) удовлетворены качеством и полнотой данной информации.

Экспертный анализ официального сайта организации и страницы на сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<https://bus.gov.ru>) показал, отсутствие ряда требуемых параметров, таких как: информация о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией; ответы на часто задаваемые вопросы.

В опросе принимали участие респонденты, имеющие установленную группу инвалидности и лица, являющиеся их представителями (12,5% от общего числа опрошенных). Из них 95,5% 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- 5,7% от всех принявших участие в исследовании, 21-40-летние – 31,8%, от 41 до 60 лет – 51,1% и 11,4% старше 60 лет. Из всех респондентов 25,6% мужчины, 74,4% женщины.

В целом, опрос показал, что пользователи услуг удовлетворены открытостью и доступностью информации об учреждении, предоставленной на информационных стендах и на официальном сайте МАУК «Балашовский драматический театр». Организация доступна для людей с ограниченными возможностями.