

**Общество с ограниченной ответственностью  
Исследовательский центр «Единое мнение»**

---

ИНН 7724398290 КПП 772401001  
Москва, пр. Хлебозаводский, д.7, стр.9  
Тел.: +7 (977) 622 56 88  
E-mail: edmnenie@gmail.com

**ИТОГОВЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ  
СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

**«Независимая оценка качества предоставления услуг  
организациями культуры Ленинградской области в 2017 году»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Генеральный директор  
\_\_\_\_\_ В. В. Зданевич  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

**Москва – Санкт-Петербург 2017**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение</b>	<b>3</b>
<b>Глава I. Методология</b>	<b>7</b>
<b>Глава II. Методика</b>	<b>9</b>
<b>Глава III. Результаты</b>	<b>12</b>
<b>3.1. Бокситогорский район</b>	<b>12</b>
<b>3.2. Волховский район</b>	<b>15</b>
<b>3.3. Выборгский район</b>	<b>20</b>
<b>3.4. Гатчинский район</b>	<b>30</b>
<b>3.5. Лодейнопольский район</b>	<b>37</b>
<b>3.6. Ломоносовский район</b>	<b>42</b>
<b>3.7. Лужский район</b>	<b>48</b>
<b>3.8. Подпорожский район</b>	<b>54</b>
<b>3.9. Приозерский район</b>	<b>58</b>
<b>3.10. Сланцевский район</b>	<b>64</b>
<b>3.11. Тихвинский район</b>	<b>69</b>
<b>Глава IV. Рекомендации</b>	<b>74</b>

## ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с требованиями статьи Закона Российской Федерации от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федерального закона от 21.07.2014г. № 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 Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277 « Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет», а так же в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Минюстом России 02.12.2016 г. № 44542) Обществом с ограниченной ответственностью Исследовательский центр «Единое мнение» в соответствии с Государственным контрактом была проведена независимая оценка качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры в Ленинградской области.

В рамках отчетности должны быть предоставлены следующие материалы:

- 1) итоговый массив данных по результатам анкетирования;
- 2) результаты проведения независимой оценки (предварительный текстовый отчет о результатах проведенной независимой оценки по всем учреждениям культуры, участвующим в независимой оценке, сформированные рейтинги и предложения по улучшению качества работы учреждений культуры);

- 3) таблицы, отражающие достигнутые значения критериев и показателей и интегральное значение, отдельно по каждому учреждению культуры, участвующему в независимой оценке;
- 4) рейтинг учреждений культуры, сформированный по типам организаций, согласованных с Заказчиком;
- 5) презентация результатов исследования и выступление на Общественном совете в 2 (двух) экземплярах в печатном виде (формат А4) и на электронном носителе (CD) в формате pdf.
- 6) предложения по совершенствованию деятельности учреждений культуры по каждой организации с учетом критериев независимой оценки качества.

Требования к выполнению социологического исследования:

При предоставлении Услуг Подрядчик использует перечень учреждений культуры Ленинградской области, подлежащих оценке, представленный в Приложении №1 к Техническому Заданию. Собранная Подрядчиком информация о независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Ленинградской области должна обеспечивать измерение условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждениях культуры Ленинградской области; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуг; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры Ленинградской области; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Подрядчик изучает и обобщает информацию, собранную с официальных сайтов учреждений культуры Ленинградской области, информацию об удовлетворенности получателей услуг и формирует электронную базу данных в формате Excel.

База данных предоставляется Государственному заказчику Подрядчиком на электронном носителе.

Массивы данных должны свободно группироваться по:

- способу оценки: наличие информации на официальном сайте учреждения культуры Ленинградской области, изучение мнения получателей услуг;
- группам учреждений культуры Ленинградской области: культурно-досуговые учреждения, театры, библиотеки, музеи, иные учреждения культуры, кинотеатры;
- критериям, показателям оценки: открытость и доступность информации, комфортность условий предоставления услуг, время ожидания предоставления услуги, доброжелательность работников, удовлетворенность качеством оказания услуг.

Массив данных должен быть выполнен в формате, позволяющем проводить загрузку массива на сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). Так же необходимо сформировать наглядный (графический, картографический) вариант вывода данных.

#### Общие требования к проведению социологического исследования:

Социологическое исследование необходимо выполнить в соответствии с традиционными этапами проведения социологического исследования.

Обработка данных исследования осуществляется исключительно для статистических целей при условии обязательного обезличивания персональных данных, полученных от каждого опрошенного.

Персональные данные – любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ч.1.ст. 3)).

Обезличивание персональных данных – действия, в результате которых невозможно определить принадлежность персональных данных конкретному

субъекту персональных данных (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ч. 8 ст. 3)).

Работниками, получающими доступ к персональным данным в ходе сбора и уточнения информации, должна обеспечиваться конфиденциальность таких данных.

Лица, виновные в нарушении требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» несут гражданскую, уголовную, административную, дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

Департамент культуры Ленинградской области обеспечивает доступность контактов с руководителями учреждений культуры области, подлежащих независимой оценке качества предоставляемых услуг.

## ГЛАВА I. МЕТОДОЛОГИЯ

**Актуальность темы исследования:** социологическое исследование проводится в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 июля 2014 года № 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.

### **Цели исследования:**

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры Ленинградской области является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры Ленинградской области, а также в целях повышения качества их деятельности.

### **Задачи исследования:**

- 1) проанализировать и оценить фактические значения критериев и показателей, отражающих качество оказания услуг учреждений культуры Ленинградской области (открытость и доступность информации об учреждениях культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуг; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг);
- 2) сформировать рейтинг учреждений культуры Ленинградской области;
- 3) разработать предложения по улучшению качества оказания услуг организациями культуры Ленинградской области.

**Объект исследования:** учреждения культуры Ленинградской области.

**Предмет исследования:** количественные оценки значения критериев и показателей, отражающих качество оказания услуг организациями культуры

Ленинградской области, интегральные оценки качества работы и рейтингование  
данных организаций.

**Выборочная совокупность:** 27700 респондентов.

**География исследования:** Бокситогорский район, Волховский район, Выборгский район, Гатчинский район, Лодейнопольский район, Ломоносовский район, Лужский район, Подпорожский район, Приозерский район, Сланцевский район, Тихвинский район.

## **ГЛАВА II. МЕТОДИКА**

### **1.1. Организационный этап**

Определение типов организаций, подлежащих независимой оценке качества в текущем периоде, уточнение при необходимости показателей качества работы учреждений культуры, определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

### **1.2. Подготовительный этап**

Разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет.

### **1.3. Этап сбора первичной информации**

Проведение «полевого этапа» исследования – сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками; сбор статистических данных; проведение анкетирования (опросов); независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации; заполнение отчетных форм представления информации.

### **1.4. Этап анализа и оценки качества работы учреждений культуры**

Систематизация полученных данных, систематизация выявленных проблем деятельности учреждения культуры, расчет интегральной оценки качества работы учреждений культуры и формирование рейтинга, общественное обсуждение результатов независимой оценки и разработка предложений по улучшению качества работы учреждений культуры.

## **2.1. Реализация организационного этапа**

На организационном этапе производилось определение типов и перечня учреждений и определение критериев и показателей независимой оценки.

## **2.2. Реализация подготовительного этапа**

На подготовительном этапе выбраны методы сбора первичной информации: дистанционный мониторинг информации, анализ документации организаций, анализ официальных интернет-сайтов, опрос, наблюдение, структурированное интервью, анкетирование; и определено их соответствие для каждого критерия и подкритерия.

Дистанционный мониторинг – универсальный источник информации: через этот источник информации происходит анализ сайта и оценка качества дистанционного реагирования сотрудников организации по телефону и электронной почте.

Экспертная оценка – непосредственная оценка экспертом учреждения культуры – навигации, открытости и доступности необходимой информации, доступной среды.

Анкетирование – используется повсеместно, разработаны анкеты по сбору данных удовлетворенности качеством оказания услуг в учреждениях культуры, производилась разработка унифицированной анкеты для проведения сбора информации и согласование ее с Государственным заказчиком.

По каналу «Интернет» – изучение мнения получателей услуг, путем анкетирования в сети интернет, на официальном сайте организаций культуры Ленинградской области.

По каналу «электронная почта» – формирование списка организаций культуры Ленинградской области и посетителей (владельцев адресов электронной почты) для проведения анкетирования

По каналу «телефонный опрос» – формирование списков учреждений и посетителей (телефонных номеров посетителей организаций культуры Ленинградской области).

Для подготовки экспертов были проведены ряд консультационных семинаров, на которых среди прочих вопросов были рассмотрены стратегии поведения с различными категориями клиентов, организация опроса и т.д.

### **2.3. Реализации этапа сбора первичной информации**

На этапе сбора эмпирических данных:

- проведено анкетирование в целях изучения мнения клиентов о качестве оказания услуг организациями культуры;
- проанализирована информация на официальных сайтах;
- осуществлена рассылка электронных сообщений с формой анкеты для заполнения;
- проведен сбор оценок качества работы организаций культуры Ленинградской области оператором у потребителя услуг посредством телефонного опроса;
- обеспечена работоспособность канала Интернет для сбора оценок по организациям культуры Ленинградской области;
- сформированы оценочные таблицы в соответствии с Техническим Заданием по направлениям оценки;
- сформирован массив данных.

### **2.4. Реализация этапа анализа и оценки качества работы учреждений культуры**

1. Произведен анализ данных по информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры Ленинградской области;
2. Выполнен анализ данных удовлетворенности получателей услуг.
3. Подготовлен аналитический отчет об оценке качества оказания услуг организациями культуры Ленинградской области.

### 3.9. Приозерский район

По итогам проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Ленинградской области (ОК ЛО) Приозерского муниципального района информацию о качестве оказания услуг ОК ЛО по основным параметрам исследования и следующим оценочным критериям:

- открытость и доступность информации об ОК (максимальный балл – 30);
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (максимальный балл – 50);
- время ожидания предоставления услуги (максимальный балл – 20);
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОК (максимальный балл – 20);
- удовлетворенность качеством оказания услуг (максимальный балл – 40).

Максимально возможный балл набранный организациями культуры составит 160 баллов.

Рейтинг учреждений культуры Ленинградской области Приозерского района разбивался по следующим группам организаций:

#### **I группа:** Культурно-досуговые организации

Средняя итоговая оценка по учреждениям – 91,24 балла; сводная информация по показателям для каждого учреждения Приозерского района представлена в Таблице 3.9.1.

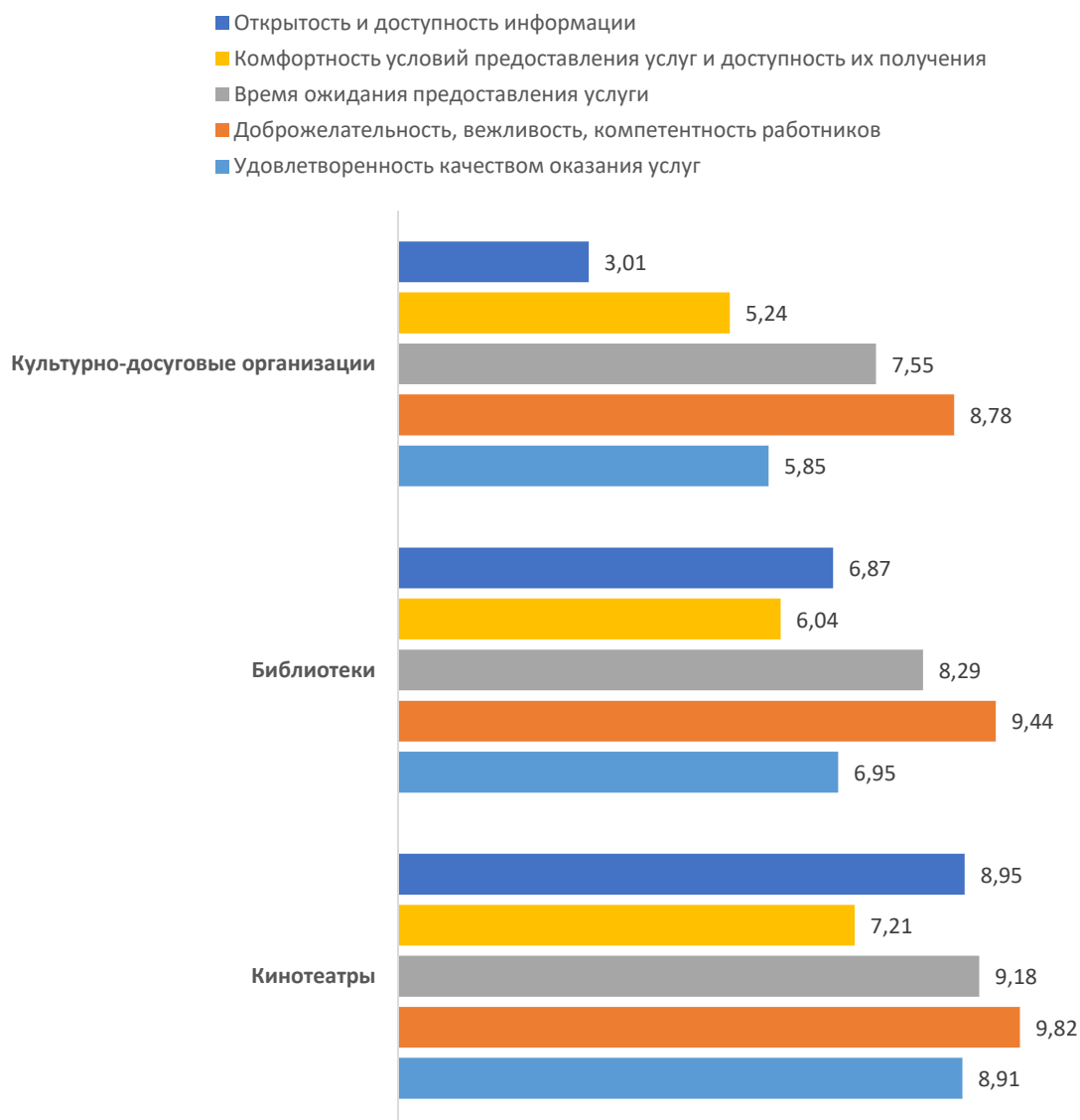
#### **II группа:** Библиотеки

Средняя итоговая оценка по учреждениям – 114,04 баллов; сводная информация по показателям для каждого учреждения Приозерского района представлена в Таблице 3.9.2.

#### **III группа:** Кинотеатры

Средняя итоговая оценка по учреждениям – 136,52 баллов; сводная информация по показателям для каждого учреждения Приозерского района представлена в Таблице 3.9.3.

На Рисунке 3.9. приведена диаграмма в средних баллах для каждого критерия по группам учреждений по 10-балльной шкале.



**Рисунке 3.9. Средний результат по критериям по группам учреждений в 10-балльной шкале для Приозерского муниципального района**

<b>ПРИОЗЕРСКИЙ РАЙОН</b>																		
<b>Библиотеки</b>																		
<b>Название учреждения</b>	<b>Наименование населенного пункта (дислокация)</b>	Доступность и актуальность информации	Наличие информации о деятельности организации на официальном сайте	Наличие общей информации об организации культуры на оф. сайте	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Удобство графика работы организации культуры	Удобство пользования электронными сервисами	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Соблюдение режима работы организацией	Соблюдение сроков предоставления услуг	Компетентность персонала	Доброжелательность и вежливость персонала организации	Удовлетворенность полиграфическими материалами	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением	Удовлетворенность качеством и полнотой информации на оф. сайте организации	Удовлетворенность качеством оказанных услуг	<b>Р Е Й Т И Н Г</b>
<b>МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ПРИОЗЕРСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА</b>	г Приозерск	9,43	7,50	7,50	9,10	9,05	6,55	0,00	9,20	8,70	9,20	9,60	9,55	6,72	6,85	6,70	9,15	<b>124,80</b>
<b>МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ СОСНОВСКАЯ ПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ОБЪЕДИНЕННАЯ БИБЛИОТЕКА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СОСНОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ МО ПРИОЗЕРСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ</b>	Приозерский муниципальный район	7,23	5,00	5,00	7,10	8,08	6,03	0,04	7,28	8,30	8,23	9,28	9,28	7,80	7,23	6,40	7,70	<b>109,98</b>
<b>МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ПРИОЗЕРСКАЯ ГОРОДСКАЯ БИБЛИОТЕКА"</b>	г Приозерск	7,63	5,00	7,50	7,72	7,73	5,02	0,00	7,73	7,58	7,70	9,45	9,48	5,72	5,80	5,47	7,80	<b>107,33</b>

**Таблица 3.9.2. Сводный рейтинг библиотек Приозерского района**

## ГЛАВА IV. РЕКОМЕНДАЦИИ

По итогам проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Ленинградской области (ОК ЛО) был составлен перечень рекомендаций, позволяющий улучшить качество оказания услуг ОК ЛО:

- Усовершенствовать и оптимизировать работу официальных сайтов и разместить недостающую информацию: учредительные документы, структура учреждения, контактные телефоны руководителя и специалистов, информация о финансово-хозяйственной деятельности и выполнении государственного задания, добавить функцию контекстного поиска по сайту, создать механизм обратной связи с получателями услуг для изучения общественного мнения о качестве оказываемых услуг (рубрики «вопрос-ответ» и др.), использовать сайт для анкетирования потенциальных потребителей, принятия жалоб и предложения; подключить систему Интернет-маркетинга (рассылки);
- Проанализировать работу сайтов (техническое и содержимое составляющие) и доработать их с учетом потребностей мобильных приложений;
- Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов;
- Рассмотреть возможность и обеспечить получение услуг в реальном времени на официальном сайте учреждения: он-лайн регистрация, электронный билет, бронирование билетов/электронных документов, электронная очередь, виртуальные экскурсии;
- Осуществить анализ внутренней информационной среды организаций культуры. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели;
- Разработать стандарт получения информации по телефону;

- Оптимизировать внешние условия среды вокруг учреждений культуры, а именно: наличие вывески с режимом работы учреждения, занесение в навигационные системы, наличие удобной парковки, освещение в вечернее время;
- Пересмотреть режим работы и в особенности для музеев (галерей) сделать рабочими днями субботу и воскресенье;
- Проанализировать санитарные условия в учреждении и их доступность для людей с ограниченными возможностями и инвалидов, продолжать работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения;
- Рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных услуг;
- Продолжить работу по улучшению уровня материально–технической оснащенности учреждений современным оборудованием;
- Задействовать систему «тайный гость (посетитель)», привлекая для этого работников учреждений культуры из соседних муниципалитетов, с составлением итогового анонимного отчета (не реже одного раза в месяц/квартал);
- Разработать годовую систему маркетинга: продумать систему рекламы культурных мероприятий и доведение ее до потенциальных потребителей;
- Регулярно проводить повышение квалификации персонала по направлениям: продвижение и реклама в современном учреждении культуры; туризм, сервис и гостеприимство; культурное проектирование;
- Организовать зал для фотовыставок начинающих фотографов;
- Включать учреждения культуры (музеи, театры) в туристскую деятельность, а именно: в рекламные туры, делать их центрами или элементами культурно-туристских выставок или ярмарок;
- Проводить круглые столы, посвященные вопросам развития туризма в муниципалитете, развития культуры, предпринимательских сообществ;
- Музеям не реже одного раза в полугодие обновлять экспозиции, не реже одного раза в квартал позиционировать новые выставки;

- Музеям внести все фонды в электронные каталоги и сделать с помощью Интернета отдельные экспонаты достоянием общественности;
- Музеям разработать (увеличить) количество аудио-экскурсий, в том числе на иностранных языках;
- Музеям разработать систему рекламной полиграфии, а именно: буклеты, путеводители, каталоги музейных фондов, альбомы;
- Музеям разработать систему сувенирной продукции, связанной с историческим прошлым и настоящим, брендами муниципалитета, привлекая для этого частные инвестиции;
- Рассмотреть возможность работы в сетях сотрудников музеев для персональной работы со всеми интересующимися экспозициями их музеев;
- Библиотекам обеспечить анонсирование поступления литературных новинок на официальном сайте учреждения;
- Библиотекам рассмотреть возможность размещения книжных обзоров в средствах массовой информации (газеты, журналы, радио, телеканалы);
- Библиотекам провести дополнительный социологический опрос получателей услуг библиотеки, направленный на выявление читательских предпочтений;
- Провести информационную работу среди получателей услуг о составе затрат, включаемых в стоимость дополнительной библиотечной услуги;
- Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организаций культуры Ленинградской области.