

Аналитический отчет
по проведению очного и заочного социологического исследования для
осуществления Общественным советом независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями культуры Ленинградской области

Исполнитель:
ИП С.С.Федеева

Санкт-Петербург
2019

Основание проведения исследования

Проведение очного и заочного социологического исследования для осуществления Общественным советом независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Ленинградской области расположенных по адресу учреждений культуры Ленинградской области в соответствии с дислокацией согласно перечню, проводится в целях обеспечения государственных нужд Ленинградской области на основании Государственного Контракта № 19 от 03 октября 2019 года.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры производится в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ), 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 27.04.2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», приказа Минтруда России от 10 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.)

Описание целей и задач исследования.

Целью проведения очного и заочного социологического исследования (сбор, изучение, обобщение и анализ информации в форме личного опроса, опроса по телефону, электронной почты, анкетирования) является проведение Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Ленинградской области при комитете по культуре Ленинградской области (далее – Общественный совет) независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Ленинградской области в 2018 году, 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 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Минюстом России 18.05.2018 г. № 51132).

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ПРИОЗЕРСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА

188760, ЛЕНИНГРАДСКАЯ ОБЛ, ПРИОЗЕРСКИЙ Р-Н, ПРИОЗЕРСК Г, КАЛИНИНА
УЛ, 20

№ п /п	Показатель	Максимальная величина	Итоговая оценка эксперта	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Фактический результат
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	72,00	30%	21,60	9
						9

1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения;раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	90,00	30%	27,00	3
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на - информационных стендах в помещении организации, - официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	78,57	40%	31,43	30 25
Итого				100%	80,03	
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	80,00	50%	40,00	4
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	100,00	50%	50,00	35
Итого				100%	90,00	
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	20,00	30%	6,00	1

3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	100 баллов	60,00	40%	24,00	3
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	42,86	30%	12,86	15
Итого				100%	42,86	
4.	<u>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</u>					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	71,43	40%	28,57	25
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	85,71	40%	34,29	30
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	42,86	20%	8,57	15
Итого				100%	71,43	
5.	<u>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</u>					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	100,00	30%	30,00	35
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	85,71	20%	17,14	30
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	100,00	50%	50,00	35
Итого				100%	97,14	
			ИТОГО		76,29	

Комментарии:

Здание находится в хорошем состоянии и, несмотря на несовременную постройку, выглядит ухоженно. К центральному входу ведет широкая аккуратная лестница, безопасная для подъема в дождь и снег, так как вся покрыта козырьком здания. На лестнице присутствует пандус, но для самостоятельного поднятия он не пригоден, тем не менее внизу рядом есть кнопка вызова помощи.

Внутри здание в хорошем состоянии: просторный холл с узорчатой отделкой стен и старый деревянный целиком гардероб (рис.5,6). Рядом с гардеробом находятся многочисленные доски с информацией и грамотами.

Зона ожидания и отдыха не рассчитана на большое количество посетителей.

В саму библиотеку ведет простая лестница, не оборудованная пандусом, а сам вход в зал библиотеки довольно узкий и не предназначен для использования инвалидами-колясочниками.

Шрифтом Брайля дублируется только план эвакуации.

Книг с шрифтом Брайля в библиотеке нет, но есть аудиокниги и версия для слабовидящих на официальном сайте.

Официальный сайт библиотеки не имеет общего дизайнерского оформления, но, в целом, довольно удобный и понятный. На сайте присутствует актуальная информация, каталог, фотогалерея, а также контактные данные учреждения. Также присутствует гиперссылка на сайт с независимой оценкой качества услуг, однако антивирусная программа не позволяет ее открыть.

Помимо официального сайта у библиотеки есть страница Вконтакте, но информация на ней несколько устаревшая.

Плюсы:

- Присутствует пандус и кнопка вызова персонала;
- Присутствует гардероб и зона отдыха;
- Приветливый персонал;
- Имеется стенд с информацией и документами;
- Ведется сайт, есть версия для слабовидящих, актуальная информация и анонсы мероприятий;
- Есть страница во Вконтакте;

Минусы:

- Внутри помещения отсутствуют пандусы для инвалидов;
- Шрифтом Брайля обозначен только план эвакуации;
- На сайте в Вконтакте расположена устаревшая информация.

