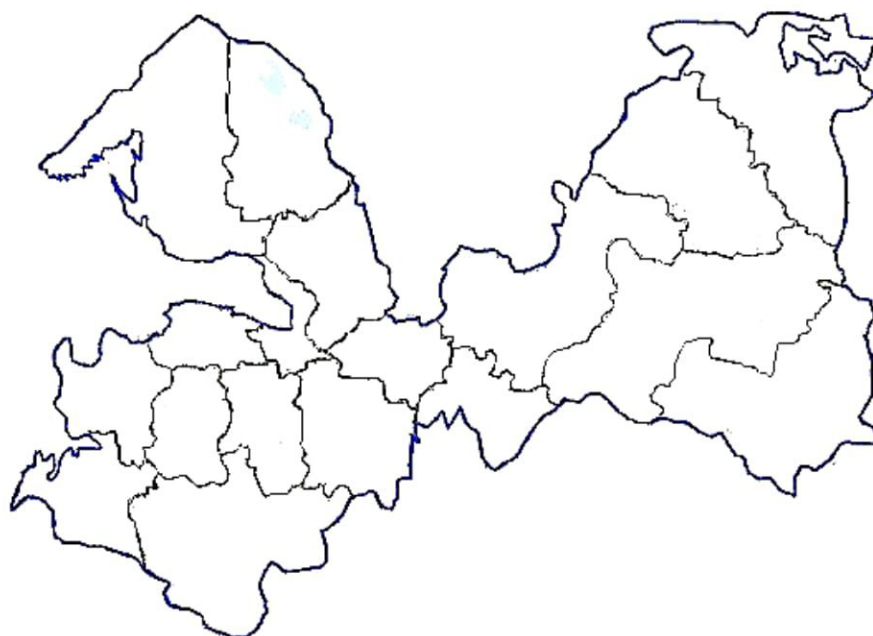


Фонд  
Социально-Культурных Проектов

**Аналитический отчет**

очного и заочного социологического исследования для осуществления  
Общественным советом независимой оценки качества оказания услуг  
организациями культуры Ленинградской области.



Санкт-Петербург  
2017

## 22. "ВОЛОСОВСКАЯ ГОРОДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"

### Оценка информации на официальном сайте

N п/п	Показатель	Оценка
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	
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>	10
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> </ul>	7

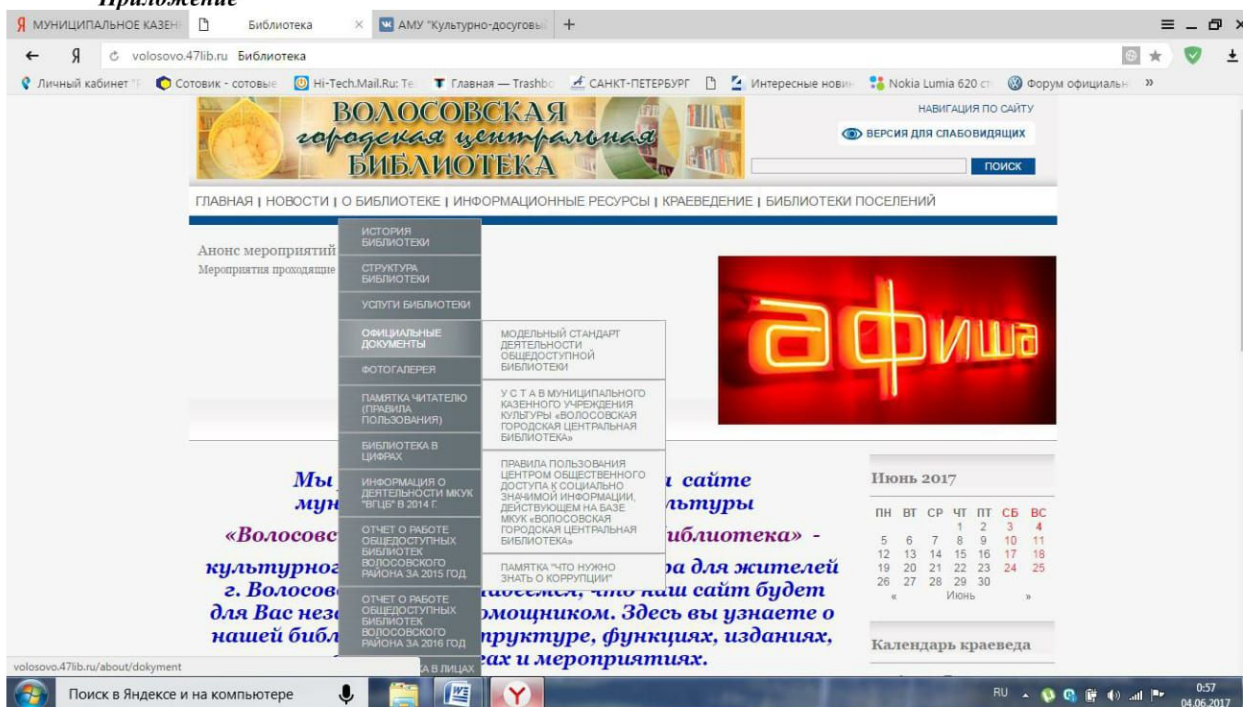
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;</li> <li>• информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;</li> <li>• информация, которая размещается 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>	
Итого баллов		17

Необходимо отметить следующие недостатки:

1. Нет копий плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
2. Нет информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
3. Нет результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
4. План по улучшению качества работы организации отсутствует.

- **Приложение** состоит из скриншота сайта учреждения (в кол-ве 2-х), подтверждающего отсутствие нормативно-правовой и другой официальной документации.

**Приложение**



### 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 500 респондентов.

Полная таблица результатов опроса приведена в Приложении к Аналитическому Отчету.

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель</b>	<b>Баллов по статьям</b>
<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	<b>7,66</b>
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>	
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	<b>8,50</b>
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	<b>8,00</b>
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	<b>4,91</b>
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	<b>8,15</b>
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>	
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	<b>8,45</b>
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	<b>8,30</b>
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	<b>8,57</b>
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	<b>8,87</b>
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	<b>8,15</b>
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	<b>8,35</b>
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	<b>8,00</b>
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	<b>7,90</b>
<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	<b>1,60</b>

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.)	<b>0,92</b>
6.3.	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	<b>1,56</b>
6.4.	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	<b>1,76</b>
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)	<b>1,44</b>

Итого – 111,08.

Все критерии оценены респондентами достаточно высоко. С учетом лояльности опрашиваемых, качество оказываемых услуг находится на среднем уровне. На это указывают пониженные оценки по таким критериям, как:

- Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры.
- Удобство пользования электронными сервисами

При этом, следует отметить, что формально сайт учреждения удовлетворяет большинству критериев оценки удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры.

Отдельно следует отметить пониженный балл по критерию «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры». Хорошо заметна разница в оценке при сравнении Диаграммы 2 («Компетентность персонала организации культуры») и Диаграммы 3 («Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры»)

Рекомендации:

1. Разработать и принять к исполнению план повышения качества оказываемых услуг по всем критериям.

**Итоговый балл – 128,08.**

В качестве иллюстрации:

Диаграмма 1.

Удобство пользования электронными сервисами



Диаграмма 2.

Компетентность персонала организации культуры



Диаграмма 3.

Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры

