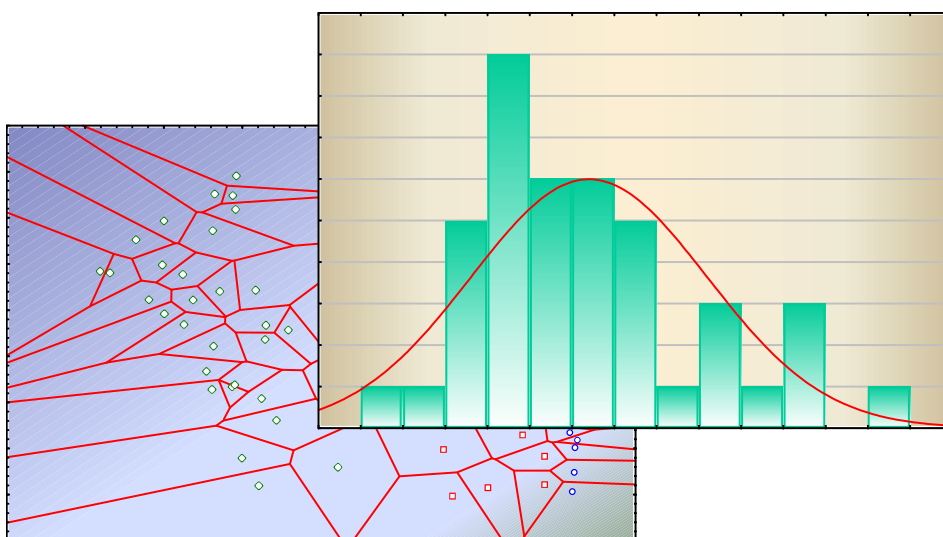


Социологическое исследование

качества условий оказания услуг организациями культуры
Волгоградской области в рамках осуществления общественного
контроля и независимая оценка качества условий оказания услуг
(октябрь 2018 года)

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ



ВОЛГОГРАД

2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М.Горького"	6
2. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский областной краеведческий музей"	11
3. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский государственный театр "Царицынская опера"	16
4. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский областной центр народного творчества"	21
5. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградская филармония"	26
6. Государственное бюджетное учреждение культуры "Агентство по проведению культурно-массовых мероприятий"	31
7. Государственное бюджетное учреждение культуры Волгоградской области "Интерактивный музей "Россия - моя история"	36
Обобщенный рейтинг качества предоставления услуг учреждениями культуры	41
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	42

ВВЕДЕНИЕ

В аналитическом отчете приводятся результаты социологического исследования о качестве условий оказания услуг культуры в Волгоградской области в рамках осуществления общественного контроля, а также данные проведения независимой оценки качества условий оказания услуг.

Отчет составлен на основе анализа данных, полученных ООО «АМК Бьюпоинт» в ходе проведения включенного структурированного наблюдения с анализом информационной открытости и доступности организаций культуры, опроса по анкете с учетом типа и особенностей организации культуры, мониторинга и анализа информационной доступности официальных сайтов организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", контрольных звонков в организации культуры, а также контрольных обращений на адреса электронной почты, размещенные на официальных сайтах организаций культуры (Приложение 1 к отчету).

Оценка качества условий оказания услуг организациями культуры в рамках осуществления общественного контроля и обработка данных проведения независимой оценки качества условий оказания услуг осуществлялась на основании Приказа Минкультуры России от 27.04.2018г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Целью исследования являлся сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры в 2018 г. в рамках осуществления общественного контроля и проведения независимой оценки качества условий оказания услуг с целью:

- предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры;
- повышения качества деятельности организаций культуры;
- способствования повышению конкурентоспособности организаций культуры.

ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Объект исследования – предоставление услуг организациями культуры Волгоградской области.

Предмет исследования – качество условий оказания услуг организациями культуры Волгоградской области.

При проведении социологического исследования использовались:

1. Включенное структурированное наблюдение с анализом информационной открытости и доступности организаций культуры. Инструментарий наблюдения представляет собой, разработанный Исполнителем и утвержденный Заказчиком, бланк, в который заносились основные показатели оценки качества предоставления услуг учреждением культуры.

2. Опрос по анкете, разработанной с учетом типа и особенностей организации культуры. Инструментарий опроса представляет собой анкетный бланк, разработанный Исполнителем и утвержденный Заказчиком, включающий закрытые вопросы.

3. Мониторинг и анализ информационной доступности официальных сайтов организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Инструментарий мониторинга представляет собой, разработанный Исполнителем и утвержденный Заказчиком, бланк, в который заносились основные показатели соответствия предоставляемой на официальном сайте учреждения требованиям федерального законодательства.

4. Контрольные звонки в организацию культуры. Инструментарий звонков представляет собой гайд проведения контрольного звонка для оценки качества предоставления услуг учреждением культуры.

5. Контрольные обращения на адреса электронной почты, размещенные на официальных сайтах организаций культуры. Инструментарий звонков представляет собой гайд проведения обращения для оценки качества предоставления дистанционного взаимодействия с персоналом учреждения культуры.

МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследование было проведено на основании методик наблюдения, количественного опроса и качественных методик проведения контрольных звонков и обращения с последующей статистической и аналитической обработкой данных.

География исследования: Волгоградская область.

Точки проведения исследования определены техническим заданием, параметры выборочной совокупности согласованы с Заказчиком.

1. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М.Горького"

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала 1-100 баллов) – 100,0

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет" перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала 1-100 баллов) – 81,0

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (шкала отсутствуют -0/ один дистанционный способ взаимодействия -10/ два дистанционных способа взаимодействия -20/ три дистанционных способа взаимодействия -40/ четыре дистанционных способа взаимодействия -80/ пять и более дистанционных способов взаимодействия -100) – 100,0

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) – 98,0

1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте

организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 1-100 (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) – 82,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 91,2

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг (шкала отсутствуют комфортные условия -0/ наличие одного условия -10/ наличие двух условий -20/ три наличие трех условий -40/ наличие четырех условий - 60/ наличие пяти условий – 80/ шесть и более условий - 100) – 100,0

2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги (шкала превышает установленный ведомственный норматив более, чем на 50% - 0/ превышает установленный ведомственный норматив не более чем на 50% но более, чем на 20% - 10/ превышает установленный ведомственный норматив не более, чем на 20% - 50/ не превышает установленный ведомственный норматив – 100) – 100,0

2.2.2. Своевременность предоставления услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно) – 100,0

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг) – 98,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 99,4

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее

помещениях:

- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (шкала отсутствуют условия доступности для инвалидов -0/ наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти условий -100) – 60,0

3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (шкала отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими -0/ наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти и более условий -100) – 100,0

3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) – 48,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 72,4

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры"

4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников

организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) – 100,0

4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги) – 96,0

4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия) – 97,8

Итоговое значение рейтинга по критерию – 98,0

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (шкала 1-100 в % получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым) – 100,0

5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг) – 100,0

5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) – 100,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 100,0

Суммарное итоговое значение рейтинга – 93,7

Рекомендации:

В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждений культуры был обнаружен ряд проблем, которые рекомендуется устранить.

На сайте организации отсутствует информация о:

- схеме размещения организации культуры, схема проезда;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

В учреждении не было обнаружено выделенных мест для стоянок автотранспортных средств инвалидов, отсутствуют адаптированные для инвалидов лифты.

2. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский областной краеведческий музей"

1. Критерий "Открытость и доступность информации об культуре"

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала 1-100 баллов) – 100,0

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет" перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала 1-100 баллов) – 71,4

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (шкала отсутствуют -0/ один дистанционный способ взаимодействия -10/ два дистанционных способа взаимодействия -20/ три дистанционных способа взаимодействия -40/ четыре дистанционных способа взаимодействия -80/ пять и более дистанционных способов взаимодействия -100) – 80,0

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) – 90,3

1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 1-

100 (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) – 46,2

Итоговое значение рейтинга по критерию – 77,1

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг (шкала отсутствуют комфортные условия -0/ наличие одного условия -10/ наличие двух условий -20/ три наличие трех условий -40/ наличие четырех условий - 60/ наличие пяти условий – 80/ шесть и более условий - 100) – 100,0

2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги (шкала превышает установленный ведомственный норматив более, чем на 50% - 0/ превышает установленный ведомственный норматив не более чем на 50% но более, чем на 20% - 10/ превышает установленный ведомственный норматив не более, чем на 20% - 50/ не превышает установленный ведомственный норматив – 100) – 100,0

2.2.2. Своевременность предоставления услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно) – 100,0

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг) – 100,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 100,0

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:

- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (шкала отсутствуют условия доступности для инвалидов -0/ наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти условий -100) – 60,0

3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (шкала отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими -0/ наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти и более условий -100) – 60,0

3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) – 54,8

Итоговое значение рейтинга по критерию – 58,4

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры"

4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) – 100,0

4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги) – 84,6

4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия) – 100,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 93,8

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (шкала 1-100 в % получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым) – 100,0

5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг) – 100,0

5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) – 100,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 100,0

Суммарное итоговое значение рейтинга – 88,3

Рекомендации:

В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждения культуры был обнаружен ряд проблем, которые рекомендуется устранить.

На сайте учреждения нет:

- копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы;

- копий лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- информации о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

- результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

- плана по улучшению качества работы организации.

Кроме того, пользователям сайта не представлена возможность оставлять комментарии о деятельности учреждения, отсутствует версия сайта для слабовидящих.

В учреждении отсутствуют точки доступа к питьевой воде (кулеры, питьевые фонтанчики), специальное оборудование для инвалидов в санитарно-гигиенических помещениях (перила, другое оборудование), парковка для посетителей и, соответственно, выделенные места для стоянок автотранспортных средств инвалидов, отсутствует дублирование информации для инвалидов по слуху и зрению.

3. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский государственный театр "Царицынская опера"

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала 1-100 баллов) – 100,0

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет" перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала 1-100 баллов) – 57,1

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (шкала отсутствуют -0/ один дистанционный способ взаимодействия -10/ два дистанционных способа взаимодействия -20/ три дистанционных способа взаимодействия -40/ четыре дистанционных способа взаимодействия -80/ пять и более дистанционных способов взаимодействия -100) – 80,0

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) – 90,3

1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 1-

100 (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) – 68,9

Итоговое значение рейтинга по критерию – 79,4

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг (шкала отсутствуют комфортные условия -0/ наличие одного условия -10/ наличие двух условий -20/ три наличие трех условий -40/ наличие четырех условий - 60/ наличие пяти условий – 80/ шесть и более условий - 100) – 100,0

2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги (шкала превышает установленный ведомственный норматив более, чем на 50% - 0/ превышает установленный ведомственный норматив не более чем на 50% но более, чем на 20% - 10/ превышает установленный ведомственный норматив не более, чем на 20% - 50/ не превышает установленный ведомственный норматив – 100) – 100,0

2.2.2. Своевременность предоставления услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно) – 93,3

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг) – 91,1

Итоговое значение рейтинга по критерию – 96,0

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:

- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (шкала отсутствуют условия доступности для инвалидов -0/ наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти условий -100) – 80,0

3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (шкала отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими -0/ наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти и более условий -100) – 100,0

3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) – 75,4

Итоговое значение рейтинга по критерию – 86,6

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры"

4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) – 95,6

4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги) – 64,4

4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия) – 100,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 84,0

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (шкала 1-100 в % получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым) – 97,8

5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг) – 84,4

5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) – 93,7

Итоговое значение рейтинга по критерию – 93,1

Суммарное итоговое значение рейтинга – 88,6

Рекомендации:

На официальном сайте учреждения отсутствуют данные о:

- режиме, и графике работы организации культуры;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- план по улучшению качества работы организации.

Также на сайте отсутствует возможность подавать электронные обращения и жалобы и версия сайта для слабовидящих.

В ходе процедуры наблюдения в учреждении не было обнаружено точек доступа к питьевой воде (кулеры, питьевые фонтанчики), парковки для посетителей (и, соответственно, выделенных мест для стоянок автотранспортных средств инвалидов).

4. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский областной центр народного творчества"

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала 1-100 баллов) – 100,0

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет" перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала 1-100 баллов) – 61,9

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (шкала отсутствуют -0/ один дистанционный способ взаимодействия -10/ два дистанционных способа взаимодействия -20/ три дистанционных способа взаимодействия -40/ четыре дистанционных способа взаимодействия -80/ пять и более дистанционных способов взаимодействия -100) – 80,0

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) – 95,9

1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 1-

100 (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) – 80,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 83,5

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг (шкала отсутствуют комфортные условия -0/ наличие одного условия -10/ наличие двух условий -20/ три наличие трех условий -40/ наличие четырех условий - 60/ наличие пяти условий – 80/ шесть и более условий - 100) – 100,0

2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги (шкала превышает установленный ведомственный норматив более, чем на 50% - 0/ превышает установленный ведомственный норматив не более чем на 50% но более, чем на 20% - 10/ превышает установленный ведомственный норматив не более, чем на 20% - 50/ не превышает установленный ведомственный норматив – 100) – 100,0

2.2.2. Своевременность предоставления услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно) – 100,0

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг) – 100,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 100,0

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:

- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (шкала отсутствуют условия доступности для инвалидов -0/ наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти условий -100) – 80,0

3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (шкала отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими -0/ наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти и более условий -100) – 100,0

3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) – 52,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 79,6

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры"

4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) – 100,0

4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги) – 100,0

4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия) – 100,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 100,0

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (шкала 1-100 в % получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым) – 100,0

5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг) – 100,0

5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) – 100,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 100,0

Суммарное итоговое значение рейтинга – 93,6

Рекомендации:

В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг культуры был обнаружен ряд проблем, связанных с информацией на официальном сайте, которые рекомендуется устранить.

На официальном сайте отсутствуют:

- схема размещения организации культуры и схема проезда;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- план по улучшению качества работы организации.

На сайте не представлена ссылка на ФГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), отсутствует возможность подавать электронные обращения и жалобы и версия сайта для слабовидящих.

В ходе процедуры наблюдения в учреждении не было обнаружено специального оборудования для инвалидов в санитарно-гигиенических помещениях (перила, другое оборудование).

Отдельно стоит отметить, что ближайшая остановка общественного транспорта находится более чем в 200 метрах от данного учреждения.

5. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградская филармония"

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры "

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала 1-100 баллов) – 100,0

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет" перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала 1-100 баллов) – 71,4

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (шкала отсутствуют -0/ один дистанционный способ взаимодействия -10/ два дистанционных способа взаимодействия -20/ три дистанционных способа взаимодействия -40/ четыре дистанционных способа взаимодействия -80/ пять и более дистанционных способов взаимодействия -100) – 100,0

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) – 97,8

1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 1-

100 (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) – 96,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 94,5

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг (шкала отсутствуют комфортные условия -0/ наличие одного условия -10/ наличие двух условий -20/ три наличие трех условий -40/ наличие четырех условий - 60/ наличие пяти условий – 80/ шесть и более условий - 100) – 100,0

2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги (шкала превышает установленный ведомственный норматив более, чем на 50% - 0/ превышает установленный ведомственный норматив не более чем на 50% но более, чем на 20% - 10/ превышает установленный ведомственный норматив не более, чем на 20% - 50/ не превышает установленный ведомственный норматив – 100) – 100,0

2.2.2. Своевременность предоставления услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно) – 100,0

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг) – 100,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 100,0

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:

- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (шкала отсутствуют условия доступности для инвалидов -0/ наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти условий -100) – 80,0

3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (шкала отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими -0/ наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти и более условий -100) – 100,0

3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) – 96,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 92,8

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры"

4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) – 98,0

4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги) – 100,0

4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия) – 100,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 99,2

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (шкала 1-100 в % получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым) – 100,0

5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг) – 100,0

5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) – 92,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 96,0

Суммарное итоговое значение рейтинга – 96,5

Рекомендации:

В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг культуры был обнаружен ряд проблем, преимущественно на официальном сайте учреждения, которые рекомендуется устранить.

На официальном сайте не представлены:

- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

- информация о режиме, графике работы организации культуры;

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

- план по улучшению качества работы организации.

На сайте отсутствует версия сайта для слабовидящих.

В ходе наблюдения в учреждении не были обнаружены точки доступа к питьевой воде (кулеры, питьевые фонтанчики), парковка для посетителей (и отдельные места для парковки транспорта инвалидов).

Также стоит отметить, что ближайшая остановка общественного транспорта находится более чем в 200 метрах от данного учреждения.

6. Государственное бюджетное учреждение культуры "Агентство по проведению культурно-массовых мероприятий"

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры "

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала 1-100 баллов) – 100,0

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет" перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала 1-100 баллов) – 57,1

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (шкала отсутствуют -0/ один дистанционный способ взаимодействия -10/ два дистанционных способа взаимодействия -20/ три дистанционных способа взаимодействия -40/ четыре дистанционных способа взаимодействия -80/ пять и более дистанционных способов взаимодействия -100) – 40,0

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) – 100,0

1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 1-

100 (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) – 45,2

Итоговое значение рейтинга по критерию – 47,2

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг (шкала отсутствуют комфортные условия -0/ наличие одного условия -10/ наличие двух условий -20/ три наличие трех условий -40/ наличие четырех условий - 60/ наличие пяти условий – 80/ шесть и более условий - 100) – 100,0

2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги (шкала превышает установленный ведомственный норматив более, чем на 50% - 0/ превышает установленный ведомственный норматив не более чем на 50% но более, чем на 20% - 10/ превышает установленный ведомственный норматив не более, чем на 20% - 50/ не превышает установленный ведомственный норматив – 100) – 100,0

2.2.2. Своевременность предоставления услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно) – 100,0

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг) – 100,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 100,0

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:

- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (шкала отсутствуют условия доступности для инвалидов -0/ наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти условий -100) – 100,0

3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (шкала отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими -0/ наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти и более условий -100) – 100,0

3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) – 73,8

Итоговое значение рейтинга по критерию – 92,1

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры"

4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) – 92,8

4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги) – 100,0

4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия) – 100,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 97,1

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (шкала 1-100 в % получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым) – 95,2

5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг) – 89,1

5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) – 95,2

Итоговое значение рейтинга по критерию – 94,0

Суммарное итоговое значение рейтинга – 86,0

Рекомендации:

В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг культуры был обнаружен ряд проблем, которые рекомендуется устранить. Так на сайте полностью отсутствуют данные о:

- режиме и графике работы организации культуры;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- план по улучшению качества работы организации.

На сайте отсутствует ссылка на ФГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций). Отсутствует возможность оставлять комментарии или другим образом выразить мнения получателей услуг о качестве оказания услуги, возможность подавать электронные обращения и жалобы, версия сайта для слабовидящих.

7. Государственное бюджетное учреждение культуры Волгоградской области "Интерактивный музей "Россия - моя история"

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры "

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала 1-100 баллов) – 100,0

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет" перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала 1-100 баллов) – 61,9

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (шкала отсутствуют -0/ один дистанционный способ взаимодействия -10/ два дистанционных способа взаимодействия -20/ три дистанционных способа взаимодействия -40/ четыре дистанционных способа взаимодействия -80/ пять и более дистанционных способов взаимодействия -100) – 80,0

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) – 100,0

1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 1-

100 (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) – 52,2

Итоговое значение рейтинга по критерию – 78,7

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг (шкала отсутствуют комфортные условия -0/ наличие одного условия -10/ наличие двух условий -20/ три наличие трех условий -40/ наличие четырех условий - 60/ наличие пяти условий – 80/ шесть и более условий - 100) – 100,0

2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги (шкала превышает установленный ведомственный норматив более, чем на 50% - 0/ превышает установленный ведомственный норматив не более чем на 50% но более, чем на 20% - 10/ превышает установленный ведомственный норматив не более, чем на 20% - 50/ не превышает установленный ведомственный норматив – 100) – 100,0

2.2.2. Своевременность предоставления услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно) – 100,0

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг) – 100,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 100,0

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:

- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (шкала отсутствуют условия доступности для инвалидов -0/ наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти условий -100) – 100,0

3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (шкала отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими -0/ наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти и более условий -100) – 100,0

3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) – 87,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 96,1

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры"

4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) – 100,0

4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги) – 81,8

4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия) – 100,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 92,7

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (шкала 1-100 в % получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым) – 100,0

5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг) – 100,0

5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) – 100,0

Итоговое значение рейтинга по критерию – 100,0

Суммарное итоговое значение рейтинга – 94,1

Рекомендации:

В ходе оценки качества был обнаружен ряд проблем, касающихся доступности информации на официальном сайте учреждения. На сайте учреждения отсутствуют:

- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

- план по улучшению качества работы организации.

На сайте отсутствует ссылка на ФГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций). Отсутствует возможность оставлять комментарии или другим образом выразить мнения получателей услуг о качестве оказания услуги.

Обобщенный рейтинг качества предоставления услуг учреждениями культуры

Учреждение	И Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	У Критерий "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"	Д Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	В Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры"	О Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	Итоговая оценка
1 Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградская филармония"	94,5	100,0	92,8	99,2	96,0	96,5
2 Государственное бюджетное учреждение культуры Волгоградской области "Интерактивный музей "Россия - моя история"	78,7	100,0	96,1	92,7	100,0	94,1
3 Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М.Горького"	91,2	99,4	72,4	98,0	100,0	93,7
4 Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский областной центр народного творчества"	83,5	100,0	79,6	100,0	100,0	93,6
5 Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский государственный театр "Царицынская опера"	79,4	96,0	86,6	84,0	93,1	88,6
6 Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский областной краеведческий музей"	77,1	100,0	58,4	93,8	100,0	88,3
7 Государственное бюджетное учреждение культуры "Агентство по проведению культурно-массовых мероприятий";	47,2	100,0	92,1	97,1	94,0	86,0

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Бланк интервью

дата опроса	число _____ месяц _____ время начала _____ время окончания _____
интервьюер	фамилия _____ номер _____
точка опроса	_____
номер анкеты	_____ (нумерация интервьюера) _____ (сквозной)

Здравствуйте!

Разрешите представиться. Я - интервьюер исследовательской компании «Вьюпоинт». Мы просим Вас принять участие в нашем опросе. Это не отнимет много времени. Мы гарантируем конфиденциальность полученной от Вас информации. Скажите, как к Вам лучше обращаться?

S.0. Вы посещали библиотеку им. Горького или планируете ее посетить? (укажите только один вариант ответа)?

1. Да, посещал	2. Планирую посетить, но еще не посещал (!закончите интервью)
3. [не зачитывать!] просто проходил мимо/ зашел на мероприятие в библиотеке никак не связанное с ее деятельностью (!закончите интервью)	

S1. Пол (Интервьюер!Закодируйте, не задавая вопроса.)

1. мужской 2. женский

S2. Сколько лет Вам исполнилось? (Интервьюер!Проверьте квоты, напишите число полных лет респондента, закодируйте)

_____ лет

18-34	2. 35-54	3. 55 и старше
-------	----------	----------------

S3. Инвалидность (Интервьюер!Закодируйте, не задавая вопроса.)

1. заметна 2. незаметна

И.1. Есть ли в библиотеке им. Горького стенд с информацией об услугах, телефоном руководства учреждения (укажите только один вариант ответа)?

1. Да	2. Нет (!перейти к вопросу И4)
3. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить (!перейти к вопросу И4)	

И.2. (1.3.1) Достаточно представленная на стенде информация полна и доступна (укажите только один вариант ответа)?

1. Да (!перейти к вопросу И4)	2. Нет
3. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить	

И.3. Что вас не устраивает в информации, представленной на стенде (укажите только один вариант ответа)?

1. Запишите со слов респондента _____

2. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить
--

И.4. Посещали ли вы сайт библиотеки им. Горького в интернете (укажите только один вариант ответа)?

1. Да	2. Нет (!перейти к вопросу У1)
-------	--------------------------------

3. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить (!перейти к вопросу У1)
--

И.2. (1.3.2) Достаточно представленная на сайте информация о деятельности библиотеки им. Горького полна и доступна (укажите только один вариант ответа)?

1. Да (!перейти к вопросу У1)	2. Нет
-------------------------------	--------

3. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить
--

И.3. Что вас не устраивает в информации о библиотеке им. Горького, представленной на сайте (укажите только один вариант ответа)?

1. Запишите со слов респондента _____

2. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить
--

У.1. (2.2.2) Своевременно ли вам оформили читательскую карточку и нашли нужные книги? (укажите только один вариант ответа)?

1. Да, продали билеты и оказали услугу вовремя	3. Билет купил меньше чем за 15 минут, но услугу оказали с опозданием
--	---

2. Пришлось стоять в очереди за билетами дольше 15 минут, но услугу оказали вовремя	4. Пришлось стоять в очереди за билетами дольше 15 минут и услугу оказали с опозданием
---	--

3. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить/ пришел в библиотеку за другими услугами (!перейти к вопросу У2)

У.2. (2.3.1) Насколько вам комфортно получать услуги в библиотеке им. Горького (укажите только один вариант ответа)?

1. Полностью комфортно	3. Некомфортно
------------------------	----------------

2. В основном комфортно	4. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить
-------------------------	--

Д.1. (3.3.1) Как вы считаете, насколько доступно инвалидам получать услуги в библиотеке им. Горького – насколько удобны дверные проемы, подъем посетителей на нужный этаж, туалеты и т.д.? (только один вариант ответа)

1. Полностью доступно	3. Недоступно
-----------------------	---------------

2. В основном доступно	4. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить
------------------------	--

В.1. (4.1.1) Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников стойки информации, гардеробщиков? (только один вариант ответа)

1. Полностью удовлетворен	3. Неудовлетворен
---------------------------	-------------------

2. В основном удовлетворен	4. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить
----------------------------	--

В.2. (4.2.1) Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью библиотекарей? (только один вариант ответа)

1. Полностью удовлетворен (!перейти к вопросу В4)	3. Неудовлетворен
2. В основном удовлетворен (!перейти к вопросу В4)	4. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить

В.3. Что вас разочаровало в доброжелательности и вежливости библиотекарей?

1. Запишите со слов респондента _____
2. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить

В.4. Обращались ли вы в библиотеку им. Горького дистанционно – по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (укажите только один вариант ответа)?

1. Да	2. Нет (!перейти к вопросу О.1)
3. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить (!перейти к вопросу О.1)	

В.5. (4.3.1) Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью тех работников библиотеки им. Горького, с которыми вы общались дистанционно?

1. Полностью удовлетворен (!перейти к вопросу О.1)	3. Неудовлетворен
2. В основном удовлетворен (!перейти к вопросу О.1)	4. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить

В.6. Что вас не устроило в общении с работниками дистанционно (укажите только один вариант ответа)?

1. Запишите со слов респондента _____
2. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить

О1. (5.1.1) Готовы ли вы рекомендовать библиотеку им. Горького своим родственникам и знакомым (укажите только один вариант ответа)?

1. Конечно, да	3. Нет
2. Скорее всего, да	4. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить

О2. (5.2.1) Удовлетворены ли вы организационными условиями оказания услуг в библиотеке им. Горького – например, графиком работы, наличием и понятностью навигации внутри организации (укажите только один вариант ответа)?

1. Полностью удовлетворен	3. Нет, не удовлетворён
2. Скорее удовлетворен	4. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить

В.5. Что вас не устраивает в организационных условиях оказания услуг в библиотеки им. Горького (укажите только один вариант ответа)?

1. Запишите со слов респондента _____

2. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить

О3. (5.3.1) В целом удовлетворены тем, как предоставляет услуги библиотека им. Горького?

1. Полностью удовлетворен

3. Нет, не удовлетворён

2. Скорее удовлетворен

4. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить

S.4. Каково Ваше основное занятие в настоящий момент?(Интервьюер, сначала уточните, работает ли респондент, а затем – кем он работает, один ответ)

1. Пенсионер (в том числе по инвалидности)

2. Учащийся, студент

3. Временно не работаю, безработный

4. Занят домашним хозяйством, нахожусь в декретном отпуске, отпуске по уходу за ребенком

5. Работаю (за исключением находящихся в декретном отпуске, подрабатывающих студентов, пенсионеров)

S.5. УТОЧНИТЕ, кем работает респондент и затем самостоятельно, ориентируясь на подсказки с профессиями, отнесите его в ту или иную категорию!!!

5-1. Квалифицированный рабочий, включая сельское хозяйство (Интервьюер! Для работы требуется специальное образование)	сварщик, бурильщик, слесарь, аппаратчик, токарь, повар, тракторист, швея, механизатор, водитель
5-2. Неквалифицированный рабочий, включая сельское хозяйство (Интервьюер! Для работы НЕ требуется специального образования)	грузчик, дворник, уборщик, курьер, лифтер, сторож, гардеробщик, приемщик, фасовщик
5-3. Служащие без высшего образования	секретарь, делопроизводитель, машинистка, лаборант, учетчик, помощник, продавец, кассир, охранник
5-4. Специалист с высшим образованием в коммерческом секторе	инженер, конструктор, технолог, дизайнер, юрисконсульт, экономист, менеджер
5-5. Специалист с высшим образованием –бюджетник	врач, учитель, воспитатель, библиотекарь, научный сотрудник
5-6. Военнослужащий в армии, органах внутренних дел, включая полицию и ФСБ	полицейский, сотрудник прокуратуры, ФСБ, судья, следователь, работник СИЗО, тюрьмы, ОВИРа, паспортного стола
5-7. Бизнесмен, предприниматель	занимается индивидуальной трудовой деятельностью (мелкие частники), имеет собственный бизнес
5-8. Государственный или муниципальный служащий	сотрудники областных/городских/сельских администраций, управ, пенсионного фонда и пр.

99.(НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ) Затрудняюсь ответить

S.6. Какое из перечисленных на карточке описаний точнее всего соответствует материальному положению Вашей семьи (укажите только один вариант ответа)?

1. Денег не хватает даже на питание
 2. На питание денег хватает, но не хватает на покупку одежды и обуви
 3. На покупку одежды и обуви денег хватает, но не хватает на покупку крупной бытовой техники
 4. Денег вполне хватает на покупку крупной бытовой техники, но мы не можем купить новую машину
 5. На новую машину денег хватает, но мы не можем позволить себе покупку квартиры или дома
 6. материальных затруднений не испытываем, при необходимости могли бы приобрести квартиру, дом
99. (не зачитывать) Затрудняюсь ответить

Бланк наблюдения

дата наблюдения	число ____ месяц ____ время начала ____ время окончания ____
исполнитель	фамилия _____ номер _____
точка и адрес наблюдения	_____
номер бланка	_____

И1. Наличие информационного стенда (ФОТО)

1. Есть	2. Нет (!перейти к вопросу И3)
---------	--------------------------------

И2. Размещен ли стенд в общедоступном, «проходном» месте?

1. Есть	2. Нет
---------	--------

И3. Структура информационного стенда

Элемент	1. Есть	2. Нет
1. Номера контактных телефонов	1	2
2. Адрес электронной почты	1	2
3. Адрес сайта учреждения	1	2
4. Данные об услугах в учреждении	1	2
5. Данные о руководстве учреждения	1	2
6. Данные об учредителе	1	2
7. Контактные номера учредителя/ учреждения культуры	1	2

У1. Наличие отдельной зоны отдыха (ожидания) для посетителей оборудованной мебелью (ФОТО)

1. Да	2. Нет
-------	--------

У2. Наличие плана для удобства навигации внутри учреждения (ФОТО)

1. Да	2. Нет
-------	--------

У3. Понятно ли как попасть в нужный зал/кабинет без обращения за помощью к персоналу?

1. Да	2. Нет
-------	--------

У4. Есть ли точки доступа к питьевой воде (кулеры, питьевые фонтанчики)? (ФОТО)

1. Да	2. Нет
-------	--------

У5. Есть ли свободный доступ к санитарно-гигиеническим помещениям? (ФОТО)

1. Да	2. Нет
-------	--------

Д.1. Есть ли специальное оборудование для инвалидов в санитарно-гигиенических помещениях (перила, другое оборудование)? (ФОТО)

1. Да	2. Нет
-------	--------

У.6. Оцените санитарное состояние помещений учреждения

1. Удовлетворительное	2. Неудовлетворительное
-----------------------	-------------------------

У.7. Есть ли в учреждении парковка для посетителей? (ФОТО)

1. Да	2. Нет
-------	--------

Д.2. Есть ли на парковке выделенные места для стоянок автотранспортных средств инвалидов?

1. Да	2. Нет
-------	--------

У.8. Есть ли в пределах 200 метров остановка общественного транспорта?

1. Да	2. Нет
-------	--------

У.9. Можно ли записаться на получение услуги?

1. Да	2. Нет
-------	--------

Д.3. Есть ли на входе в учреждение пандусы/ подъемные платформы? (ФОТО)

1. Да	2. Нет
-------	--------

Д.4. Есть ли в учреждении адаптированные для инвалидов лифты, расширенные дверные проемы, поручни для инвалидов? (ФОТО)

1. Да	2. Нет
-------	--------

3. Учреждение одноэтажное/ покои инвалидов и процедурные размещены на первом этаже

Д.5. Есть ли в учреждении сменные кресла-коляски? (ФОТО)

1. Да	2. Нет
-------	--------

Д.7. Есть ли в учреждении дублирование информации для инвалидов по слуху и зрению (таблички со шрифтом Брайля, радио-оповещение)? (ФОТО)

1. Да	2. Нет
-------	--------

Д.8. Есть ли в учреждении возможность предоставить услуги сурдопереводчика?

1. Да	2. Нет
-------	--------

Д.9. Есть ли в учреждении возможность предоставления услуг в дистанционном режиме и на дому?

1. Да	2. Нет
-------	--------

О.1. Оцените доброжелательность работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование (работники справочной, кассиры и прочее)? (от 1 до 5, где 1 – абсолютно недоброжелательны, а 5 – абсолютно доброжелательны)

1 – абсолютно недоброжелательны	2	3	4	5 – абсолютно доброжелательны
---------------------------------	---	---	---	-------------------------------

О.2. Оцените доброжелательность работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг (библиотекарей, актеров, исполнителей и прочее)? (от 1 до 5, где 1 – абсолютно недоброжелательны, а 5 – абсолютно доброжелательны)

1 – абсолютно недоброжелательны	2	3	4	5 – абсолютно доброжелательны
---------------------------------	---	---	---	-------------------------------

Бланк протокола наблюдения сайт

(в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277)

Блок	№			
		Существуют ли на сайте следующие разделы (подразделы)?		
О	1	Полное наименование организации культуры	1.Есть	2.Нет
	2	Сокращенное наименование организации культуры	1.Есть	2.Нет
	3	Почтовый адрес организации культуры	1.Есть	2.Нет
	4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1.Есть	2.Нет
	5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1.Есть	2.Нет
Б	6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1.Есть	2.Нет
	7	Режим, график работы организации культуры	1.Есть	2.Нет
	8	Контактные телефоны	1.Есть	2.Нет
	9	Адрес электронной почты	1.Есть	2.Нет
	10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1.Есть	2.Нет
Д	11	Сведения о видах предоставляемых услуг	1.Есть	2.Нет
	12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1.Есть	2.Нет
	13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1.Есть	2.Нет
	14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1.Есть	2.Нет
	15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1.Есть	2.Нет
	16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1.Есть	2.Нет
	17	Информация о планируемых мероприятиях	1.Есть	2.Нет
	18	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1.Есть	2.Нет
	19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1.Есть	2.Нет
	20	План по улучшению качества работы организации	1.Есть	2.Нет
Дополнительные параметры				
Доп	21	Присутствуют ли на сайте учреждения работающие ссылки на		
	22	ФГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"	1.Есть	2.Нет
	23	Есть ли на сайте возможность оставлять комментарии или другим образом выражать мнения получателей соц.услуг о качестве оказания услуги	1.Есть	2.Нет
	24	Есть ли на сайте возможность подавать электронные обращения и жалобы?	1.Есть	2.Нет
	25	Есть ли версия сайта для слабовидящих?	1.Есть	2.Нет
	26	Дата последнего обновления сайта (впишите)		
	27	Время, затраченное на оценку сайта (впишите)		