**Общество с Ограниченной Ответственностью**

 **«Си-Ин-Проект»**

**Аналитический отчет**

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

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 № 20от03октября 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 2018году, 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 « Обутверждении 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).

# **Результаты сбора оценок качества условий оказания услуг организациями культуры Ленинградской области у потребителя услуг**

# **МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ВОЛХОВСКИЙ ГОРОДСКОЙ КУЛЬТУРНО-ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА"**

187406, ЛЕНИНГРАДСКАЯ ОБЛ, ВОЛХОВСКИЙ Р-Н, ВОЛХОВ Г, ЛОМОНОСОВА УЛ, 28А

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 | **80,00** | 30% | **24,00** | 10 |
| 10 |
| 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 | **60,00** | 30% | **18,00** | 2 |
| 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 | **86,20** | 40% | **34,48** | 235 |
| 196 |
| Итого |  | 100% | 76,48 |  |
| **2.** | [**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71847682/#2222) |
| 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 | **88,00** | 50% | **44,00** | 220 |
| Итого |  | 100% | 84,00 |  |
| **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 | **40,00** | 30% | **12,00** | 2 |
| 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 | **20,00** | 40% | **8,00** | 1 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | **68,40** | 30% | **20,52** | 171 |
| Итого |  | 100% | 40,52 |  |
| **4.** | [**Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71847682/#2222) |
| 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 | **94,00** | 40% | **37,60** | 235 |
| 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 | **90,00** | 40% | **36,00** | 225 |
| 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 | **92,00** | 20% | **18,40** | 230 |
| Итого |  | 100% | 92,00 |  |
| **5.** | [**Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71847682/#2222) |
| 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 | **92,00** | 30% | **27,60** | 230 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **76,80** | 20% | **15,36** | 192 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | **92,00** | 50% | **46,00** | 230 |
| Итого |  | 100% | 88,96 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|   |   | **ИТОГО** |  |  | **76,39** |  |

**Комментарии:**

Месторасположение удобное. Территория благоустроенная. Санитарное состояние территории соответствует нормам. Экстерьер и интерьеры здания, в котором размещено учреждение находятся в удовлетворительном состоянии. Внутренние помещения, доступные для посещения находятся в хорошем состоянии, современные, комфортные.

Персонал приветливый и доброжелательный. Необходимо отметить усилия руководителя и работников учреждения и их заинтересованность в развитии. Мероприятия, которые организует учреждение пользуется вниманием.

Требования ФЗ [от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 18.07.2019) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8559/), Ст. 15. «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур» в целом выполнены. В частности, территория, прилегающая к организации, оборудована с учетом доступности для инвалидов. В части обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими выполнены не все требования.

Сайт учреждения работает, выполнен правильно технически, выглядит привлекательно, имеет интересное содержание. Содержание модуля «Афиша» представлен мероприятиями, уже состоявшимися. Отсутствует анкета для независимой оценки качества услуг и гиперссылка на сайт bus.gov.ru.

Версия дляслабовидящих» работает.

Для публикации новостей и обеспечения взаимодействия с аудиторией, учреждение использует страницу в социальной сети.<https://vk.com/kickultura>

