АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Псков, 2020

Общая характеристика независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры в Псковской области (далее — независимая оценка качества) осуществляется на основе приказов Минтруда России от 31 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.) и от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России 20.11.2018 № 52726), приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован в Минюсте России 18 мая 2018 г. № 51132), а также в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Цели и задачи проведения независимой оценки

Цели реализации независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Псковской области:

1) улучшение информированности потребителей о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Псковской области;

2) установление диалога между учреждениями культуры и гражданами – потребителями услуг;

3) повышение качества условий организации услуг населению в сфере культуры.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач:**

1) выявление и анализ практики учреждениями предоставления услуг организациями культуры;

2) получение сведений от получателей услуг о практике получения данных услуг;

3) выявление соответствия представления информации о работе организаций культуры Псковской области на официальных сайтах критериям

полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;

4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;

5) формирование предложений по повышению качества работы учреждений культуры Псковской области и условий оказания услуг;

6) подготовка предложений для улучшения качества работы организаций культуры Псковской области и условий оказания услуг.

Объекты независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась в отношении восемнадцати культурно-досуговых учреждений Псковской области.

№ п/п	Наименование организации	Адрес, сайт
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской культурный центр»	180017, г. Псков, пл. Победы, д. 1 https://gkcpsk.ru
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров»	180002, г. Псков, ул. Комдива Кирсанова, д. 5 https://pskov-do.ru
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Планетарий»	180000, г. Псков, ул. Советская, д. 64-а https://planetarium-psk.ru/
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дом культуры имени Ленина»	182111, г. Великие Луки, ул. Малышева, д. 13 https://vluki-dk.pskov.muzkult.ru
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры Ленинского комсомола»	182110, г. Великие Луки, ул. Комсомольца Зверева, д. 29 http://dklk-vl.ru
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр Досуга и Культуры»	181600, г. Гдов, ул. Ленина, д. 1 http://cdk-gdov.ru
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дедовичский районный центр досуга»	182710, пос. Дедовичи, ул. Энергетиков, д. 6 https://vk.com/mbykrcddedovichi (сайт в разработке)
8	Муниципальное учреждение «Дновский районный культурный центр»	182670, г. Дно, ул. Ленина, д. 19 https://d-rkc.ru/
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение» муниципального образования «Локнянский район»	182900, п. Локня, ул. Первомайская, д. 44 http://kdc-loknya.ru
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Невельского района «Культура и досуг»	182500, г. Невель, ул. Ленина, д. 7 http://kulturanevel.ru
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры «Юбилейный» муниципального образования «Островский район»	181350, г. Остров, ул. 25 Октября, д. 23 http://ostrov-centr.ucoz.ru/index/0-2

12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Палкинское районное досуговое объединение	181270, п. Палкино, ул. Островская, д. 14 https://www.dosugpalkino.com
13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Печорский районный центр культуры»	181500, г. Печоры, ул. Свободы, д. 29 https://www.kultura-pechory.com
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Районный Дом культуры»	181000, п. Плюсса, ул. Ленина, д. 16-а http://plussadk.ru
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Порховский социально-культурный комплекс»	182620, г. Порхов, пр. Ленина, д.14-а http://skkpetrova.ucoz.ru/index/muk_quotporkhovskij_skkquot/0-7
16	Муниципальное бюджетное учреждение «Славковский социально-культурный комплекс»	182655, Порховский р-н, с. Славковичи, ул. Шелгунова, д. 6 http://skkslav.ucoz.ru
17	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пушкингорского района «Культурно-досуговый центр»	181370, п. Пушкинские Горы, ул. Садовая, д. 1 https://kdc-pushgory.kulturu.ru
18	Государственное бюджетное учреждение культуры «Псковский областной центр народного творчества»	180000, г. Псков, ул. Некрасова, д. 10 http://ocntpskov.ru

Период проведения исследования: оценка качества условий оказания услуг по представленным критериям проведена в период с 20 сентября по 10 октября 2020 года.

Оценка отражения деятельности организаций культуры проводилась командой АНО «Псковский региональный центр диагностики, реабилитации и оздоровления». Исполнители – кандидат психологических наук, доцент Грибанова Диана Ярославовна, кандидат психологических наук, доцент – Парфенова Надежда Борисовна. Респондентами анкетного опроса выступили 423 человек. Из них 129 (30%) мужчин и 294 (70%) женщин. Распределение по возрастным группам: 18-29 лет – 61 чел. (14%); 30-39 лет – 99 чел. (23%); 40-49 лет – 97 чел. (23%), 50-59 лет – 91 чел. (22%), свыше 60 лет – 75 чел. (18%).

Критерии независимой оценки качества условий осуществления деятельности учреждениями культуры

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его

				значимости
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 <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: -1) телефона, - 2) электронной почты, - электронных сервисов (3) форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; 4) раздел "Часто задаваемые вопросы"; 5) получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - 6) обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
	Итого		100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды;	100 баллов	50%	50 баллов

	- 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.)			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	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	30%	30 баллов
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 переводчика	100 баллов	40%	40 баллов

	русского жестового языка (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			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
	Итого		100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
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	40%	40 баллов
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	40%	40 баллов
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	20%	20 баллов
	Итого		100%	100 баллов

5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
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	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

<1> Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Доступность объекта культурного наследия для инвалидов оценивалась в соответствии с п. 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

8.1. при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов:

- размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;

- обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;

- создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;

- расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;

- обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе, таких как гравий;

- оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;

- дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;

- оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа;

8.2. при планировании и организации пешеходных путей движения:

- оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;

- использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;

- обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;

- использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения;

8.3. при оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию:

- оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;

- расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;

- наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;

- устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования;

8.4. при организации путей движения на объекте культурного наследия:

- использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;

- прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;

- обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней.

Методика и инструментарий оценки

Независимая оценка включала в себя совокупность методов социологического исследования (контент-анализ сайтов) и анкетный опрос специалистов и получателей услуг учреждений культуры, которые позволили получить комплексную информацию об оцениваемых объектах.

В рамках данной независимой оценки были проведены:

- **контент-анализ** информации на сайтах учреждений культуры;
- **оценка стендов, помещений и прилегающей территории учреждений культуры;**
- **анкетный опрос получателей услуг, в том числе лиц с ОВЗ (инвалидов);**
- **анкетный опрос сотрудников организаций.**

Исследование интернет-сайтов организаций культуры осуществляли эксперты методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией в соответствии с показателями, определенными Методическими рекомендациями, являющимися приложением к приказу Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

Максимальное количество баллов по каждому из блоков для учреждений культуры – 100 баллов, что составляет 100%.

Проанализируем результаты независимой оценки качества оказываемых услуг организациями культурно-досугового типа. В независимой оценке приняло участие 18 культурно-досуговых организаций Псковской области. Был проведен контент-анализ официальных сайтов организаций культуры, оценены стенды, находящиеся внутри учреждений, условия комфортности, оборудование территории и условия доступности поучения услуг лицами с ОВЗ, а также проведен опрос мнения потребителей услуг организаций культурно-досугового типа.

Результаты независимой оценки по 15 показателям, сгруппированных в пять критериев оценивания, представлены ниже (Таблица 1).

Таблица 1

Значение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культурно-досугового типа Псковской области

N п/п	Показатель	Источник информации	Диапазон значений показателей	Значение показателя

1	**Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" (максимум – 100 баллов) – 90,2 б.**			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	Стенд организации официальный сайт организации культуры	0 – 30	**11,7 баллов** **11,9 баллов**
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)	официальный сайт организации культуры	0 – 30	**27,8 балла**
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	изучение мнения получателей услуг	0 – 40	**19,5 баллов** **19,3 балла**
2	**Комфортность условий предоставления услуг – 87,9 б.**			

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.)	экспертная оценка	0-50	**50 баллов**
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		0-50	**37,9 балла**
3	**Доступность услуг для инвалидов - 50,8 б.**			
3.1. Не применяется к ОКН	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	экспертная оценка	0 - 30	**9,6 балла**

	оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			
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 переводчика русского жестового языка (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	экспертная оценка	0 - 40	**17,6 баллов**
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	изучение мнения получателей услуг из числа инвалидов	0-30	**23,6 балла**
4	**Доброжелательность, вежливость работников организации – 95,8 б.**			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и	изучение мнения получателей услуг	0-40	**39,2 балла**

	прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
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)	изучение мнения получателей услуг	0-40	**39,3 балла**
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)	изучение мнения получателей услуг	0-20	**17,3 балла**
5	**Удовлетворенность условиями оказания услуг – 93 б.**			
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)	изучение мнения получателей услуг	0-30	**27,9 балла**
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	изучение мнения получателей услуг	0-20	**18,4 балла**
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	изучение мнения получателей услуг	0-50	**47,1 балла**

	опрошенных получателей услуг)			

Средний балл, полученный организациями культурно-досугового типа по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры», составил 90,2 балла из 100 возможных. Несмотря на то, что у большинства оцениваемых организаций есть свои официальные сайты, однако наполнение их не в полной мере соответствует требованиям. Недостаточно информации представлено на сайте Муниципального бюджетного учреждение культуры «Районный культурный центр» (г. Себеж).

Средняя оценка первого показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» составила 23,6 балла из 30 возможных (66%).

В среднем на стендах, размещенных внутри учреждения, представлено около 7 различных документов (11,7 б. из 15).

На сайтах (11,9 б. из 15) в основном присутствует полное и сокращенное название организации, информация о дате открытия и учредителе, контактная информация, сведения о руководстве, афиша мероприятий. Однако иногда нет схемы размещения или проезда к организации культуры, официальных документов по хозяйственно-финансовой деятельности (материально-технической базе, информации по независимой оценке, мероприятий об улучшении качества оказываемых услуг, о выполнении госзадания).

Второй показатель «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» составил 27,8 б. из 30 (93%), так как большинстве сайтов имеется почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты, реже - возможность обращения через электронные сервисы, позволяющие задать вопрос, выразить мнение об организации или заполнить анкету по оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры. Практически не встречается разделы типа «Обратная связь», «Вопрос-ответ», FAQ, «Жалобы-предложения» и т.п.

Третий показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (19,5 б. из 20), на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет» (19,3 б. из 20) получил высокую среднюю оценку – 38,8 б. из 40 (97%), что свидетельствует о том, что в организациях имеются информационные стенды, афиши и т.п. и с позиции потребителей услуг в Интернете представлена исчерпывающая для них информация. Это делает информацию о деятельности и мероприятиях доступной потенциальным потребителям услуг организаций культуры и в целом большинство из них удовлетворены доступностью и открытостью информации о работе учреждений культурно-досугового типа.

Второй критерий, в соответствии с которым происходила оценка независимая оценка качества оказываемых организациями культурно-досугового типа услуг, «Комфортность условий предоставления услуг» был высоко оценен в ходе анкетного опроса мнения получателей услуг – 87,9 б. из 100.

Первый показатель в рамках данного критерия «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» был оценен экспертами на 50 баллов из 50 возможных (100%), так как во всех учреждениях культурно-досугового типа присутствует 5 и более условий комфортности: наличие зоны ожидания, наличие и понятность навигации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, возможность бронирования услуг по телефону или при личном посещении и др. И, несмотря на пожелания улучшения материальной базы учреждений культуры, приобретение кулера с питьевой водой, потребители услуг в основном чувствуют себя в них достаточно комфортно и доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, составляет 76 %, или 37,9 балла из 50 максимальных. Это и составляет второй показатель критерия комфортности условий организации культуры. Ряд потребителей услуг обращают внимание на необходимость ремонта (как капитального, так и косметического), обновления оборудования (аудио-, видео- , компьютерной техники, мебели, улучшения санитарно-гигиенических условий (туалетов) и др.

Следующий критерий оценки качества условий оказания услуг культурно-досуговыми организациями «Доступность услуг для инвалидов» был оценен посетителями ниже всех остальных критериев – 50,8 б. (50,8%) Первый показатель «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, предполагающий 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» получил экспертную оценку в 9,6 балла из 30 возможных, что составляет всего 32%, что является самой низкой оценкой среди всех показателей независимой оценки качества условий оказания услуг. Лишь некоторые организации имеет пандусы при входе в здание, расширенные дверные проемы, стоянку автомобилей для инвалидов и специальный туалет. В ряде организаций прилегающая территория и их помещения никак не оборудована с учетом доступности для инвалидов. Оборудование входов в районные и сельские культурно-досуговые организации пандусами является наиболее частым пожеланием потребителей услуг, как и организация доступной среды для инвалидов в целом.

Второй показатель «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 переводчика русского жестового языка (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» получил 17,6 баллов из 40 возможных (44%), Большинство организаций Псковской области культурно-досугового типа не имеют возможности для выполнения вышеуказанных требований. Только на большинстве официальных сайтов оцениваемых учреждений культуры имеется версия для слабовидящих, имеется возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому, а также доступна помощь сотрудников культурно-досуговых учреждений по сопровождению инвалидов, редко – дублирование информации для инвалидов по зрению и слуху.

В то же время доля получателей услуг, из числа инвалидов инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, в целом выше, чем отдельными ее показателями – 23,6 балла из 30 максимальных, что составляет 79%.

Четвертый критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» получил самую высокую оценку в рамках анкетного опроса получателей услуг организаций культурно-досугового типа – 95,8 б. из 100.

Опрошенные потребители услуг культурно-досуговых организаций демонстрируют высокую степень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (показатель 4.1), 39,2 балла из 40 возможных, или 98%.

Второй показатель в рамках данного критерия «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» также получил высокую оценку от опрошенных получателей услуг – 39,3 балла из 40 возможных (98%).

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.) составляет 17,3 б. (87%). Многие из культурно-досуговых организаций имеют не только официальные сайты, но и страницы в

социальных сетях, в основном в Вконтакте, реже – в Инстаграм, и ряд опрошенных получателей услуг пользуется этим каналом обратной связи с организацией.

Одновременно с высокой оценкой работающих сотрудников, ряд замечаний, высказанных получателями услуг культурно-досуговых организаций, касаются расширения профессиональной компетентности имеющихся сотрудников либо приглашения новых (например, преподавателей фотографии, компьютерной грамотности, а также приглашения для совместных мероприятий других сельских, районных и городских культурных и досуговых центров). Кроме того, предлагается расширение спектра оказываемых услуг для различных возрастных групп населения: особенно пожилых и молодежи, спортивных и вокальных кружков и секций для детей.

Последний критерий независимой оценки качества условий оказания услуг культурно-досуговыми организациями получил 93,1 балла из 100 возможных. Потребители услуг демонстрируют высокий уровень общей удовлетворенности качеством оказываемых услуг. 94,3% респондентов (28,3 б. из 30) готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации). Графиком работы культурно-досуговых организаций (второй показатель вышеназванного критерия) удовлетворены 92% опрошенных получателей услуг (18,4 б. из 30 максимальных). Кроме того, посетителями высказываются опасения по поводу возможного закрытия учреждений в связи со сложившейся эпидемиологической обстановкой. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, также является высокой – 94,2%, или 47,1 б. из 50 возможных.

На основании вышеизложенного можно выстроить следующий **рейтинг учреждений культуры Псковской области:**

№ п/п	Наименование организации	Итоговый балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Печорский районный центр культуры»	90,9
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Порховский социально-культурный комплекс»	90,6
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской культурный центр»	90,52
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры «Юбилейный» муниципального образования «Островский район»	87,9
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Славковский социально-культурный комплекс»	87,4
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пушкингорского района «Культурно-досуговый центр»	85,3

7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение» муниципального образования «Локнянский район»	84,9
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дом культуры имени Ленина»	84,8
8	Муниципальное учреждение «Дновский районный культурный центр»	84,76
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Невельского района «Культура и досуг»	84,08
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Планетарий»	83,1
12	Государственное бюджетное учреждение культуры «Псковский областной центр народного творчества»	82,8
13	Муниципальное бюджетное учреждение «Районный Дом культуры»	81,7
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Палкинское районное досуговое объединение	80,6
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры Ленинского комсомола»	80,47
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров»	75,36
17	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дедовичский районный центр досуга»	72,47
18	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр Досуга и Культуры»	69,33

Рекомендации по улучшению качества условий оказываемых услуг учреждениями культуры Псковской области

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Порховский социально-культурный комплекс»

Рекомендации:

Размещение на официальном сайте учреждения: информации о графике работы.

Расширение информации, представленной на стендах внутри организации.

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами: оборудование специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; 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; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Совершенствование материально-технической базы: поведение скоростного интернета, бесплатного Wi-Fi.

Муниципальное бюджетное учреждение «Славковский социально-культурный комплекс»

Рекомендации:

Наполнение официального сайта организации в соответствии со всеми предъявляемыми требованиями. Дата создания учреждения культуры, сведения об учредителе.

Расширение информации, представленной на стендах внутри учреждения культуры.

Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации: благоустройство прилегающей территории; установка кофе-машины по предложению потребителей услуг.

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами: 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; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому; устройство специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации для инвалидов; оборудование выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры

Палкинское районное досуговое объединение

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения: информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; схема размещения организации, схема проезда.

Активация ссылок в разделе сайта «Сведения об учреждении».

Расширение информации, представленной на стендах внутри учреждения культуры.

Совершенствование условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами (оборудование выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; 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; создание альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; организация помощи, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

Совершенствование материально-технической базы: настройка звукового оборудования, используемого на концертах; установка кулера с водой; проведение отопления в фойе, проведение Wi-Fi.

Расширение спектра оказываемых услуг населению: спортивные секции, тренажерный зал, а также более широкое информирование населения о проводимых мероприятиях.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры «Юбилейный» муниципального образования «Островский район»

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения: сведения о видах предоставляемых услуг; перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления; информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; план по улучшению качества работы организации; результаты независимой оценки качества работы организации; копия плана финансово-хозяйственной деятельности; информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности.

Расширение спектра информации, размещенной на стендах внутри учреждений (в фойе).

Настроить контент официального сайта так, чтобы его не перекрывала реклама и новости со сторонних сайтов.

Установка кулера с питьевой водой.

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Установка кнопки вызова работников для инвалидов.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Печорский районный центр культуры»

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения: дата создания учреждения культуры, сведения об учредителе; учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); режим, график работы организации; сведения о видах предоставляемых услуг; перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления; информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; план по улучшению качества работы организации; результаты независимой оценки качества работы организации; копия плана финансово-хозяйственной деятельности; информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности; план по улучшению качества работы.

Расширение спектра информации, размещенной на стендах внутри учреждений.

Обеспечение условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами здания, принадлежащего к объектам культурного наследия: – размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;

- обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;

- создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;

- расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;

- обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе, таких как гравий;

- оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;

- оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;

- использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;

- обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;

- использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения;

- расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;

- использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;

- обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней.

Улучшение материально-технической базы культурно-досуговой организации: обновление компьютерной техники.

В соответствии с предложениями посетителей расширение средств рекламы проводимых мероприятий (рекламный щит с подсветкой на входе). Размещение буфета в фойе организации.

Муниципальное бюджетное учреждение «Планетарий»

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения: информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

Создание Интернет-ресурсов для получения обратной связи на сайте организации (вопрос-ответ, жалобы/предложения и т.п.).

Обеспечение условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами в соответствии с требованиями, предъявляемыми к объектам культурного наследия (были представлены в анкете для организаций).

Установка кулера для обеспечения доступа посетителей к питьевой воде.

Муниципальное бюджетное учреждение «Районный Дом культуры»

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения: размещение схемы размещения организации культуры, схемы проезда; сведения о видах предоставляемых услуг; перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления; информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; план по улучшению качества работы организации; результаты независимой оценки качества работы организации; копия плана финансово-хозяйственной деятельности; информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности; план по улучшению качества работы; результаты независимой оценки качества, а также предложения по его улучшению.

Создание Интернет-ресурсов для получения обратной связи, в том числе и независимой оценки качества условий оказания услуг культурно-досуговой организацией.

Расширение спектра информации, размещенной на стендах внутри учреждений.

Совершенствование условий комфортности оказания услуг: установка кулера для доступа к питьевой воде; обустройство зоны отдыха в организации.

Обеспечение условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; 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; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

Государственное бюджетное учреждение культуры «Псковский областной центр народного творчества»

Рекомендации:

Размещение на сайте организации режима, графика работы, а также результатов независимой оценки качества и предложений по его улучшению.

Создание Интернет-ресурсов для получения обратной связи (вопрос-ответ, жалобы-предложения и т.п.).

Расширение спектра информации, размещенной на стендах внутри учреждений.

Совершенствование условий комфортности оказания услуг: установка кулера для доступа к питьевой воде; обустройство зоны отдыха в организации.

Обеспечение условий для посещения мероприятий маломобильными

гражданами в соответствии с требованиями, предъявляемыми к объектам культурного наследия (были представлены в анкете для организаций).

Расширение способов рекламирования предоставляемых услуг по просьбам посетителей (большие афиши при входе).

Совершенствование материально-технической базы организации: косметический ремонт и ремонт фасада, обновление оборудования.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Пушкиногорского района «Культурно-досуговый центр»

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения: дата создания организации, сведения об учредителях; адрес электронной почты; сведения о видах предоставляемых услуг; перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления; информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; информация о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности.

Создание Интернет-ресурсов для получения обратной связи. Расширение спектра информации, размещенной на стендах внутри учреждений. Наполнение информацией пустых вкладок на официальном сайте организации. Своевременное обновление информации.

Совершенствование условий комфортности оказания услуг: возможность бронирования услуги с использованием дистанционных технологий (телефон, Интернет) или при личном посещении; совершенствование транспортной доступности организации. Ремонт помещений.

Обеспечение условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие поручней, расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления услуги в дистанционном формате.

Расширение спектра предоставляемых услуг и проводимых мероприятий: создание кружков для пожилых людей; организация певческого детского коллектива, более частое проведение концертов с участием местных детей.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской культурный центр» (г. Псков)

Рекомендации:

1. В целях дальнейшего совершенствования официального сайта учреждения в разделе «Документы» разместить информацию о лицензиях на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ.

2. Создание Интернет-ресурсов (специальные версии на официальном сайте учреждения) для информирования потребителей различных возрастных групп о предстоящих мероприятиях, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

3. Расширение сферы досуговых услуг для молодежи, связанных с повышением культурно-познавательной активности, активности в коммуникативной сфере реального взаимодействия, снижения непродуктивного напряжения и стресса (интерактивные показы произведений искусства, музыки и кинематографии с последующим дискурсивным обсуждением; фрагменты арт-терапии; квесты и др.).

4. Организовать собственный мониторинг интересов различных возрастных групп, обсуждение на форуме.

5. Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации: предусмотреть возможность ремонта фасада, раздевалки для детей.

6. Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров» (г. Псков)

Рекомендации:

1. В целях дальнейшего совершенствования официального сайта учреждения в разделе «Документы» разместить информацию: 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 РФ.

2. Организовать собственный мониторинг интересов различных возрастных групп, обсуждение на форуме.

3. Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации: ремонт учреждения (кресла, туалет, помещение для переодевания и ожидания детей, оснастить помещение для хореографии), бесплатный вай-фай и терминал для безналичной оплаты услуг.

4. Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дом культуры имени Ленина» (г. Великие Луки)

Рекомендации:

1. В целях дальнейшего совершенствования официального сайта учреждения в разделе «Документы» разместить информацию: 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 РФ.

2. Создание Интернет-ресурсов (специальные версии на официальном сайте учреждения) для информирования потребителей различных возрастных групп о предстоящих мероприятиях, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

3. Расширение сферы досуговых услуг для молодежи, связанных с повышением культурно-познавательной активности, активности в коммуникативной сфере реального взаимодействия, снижения непродуктивного напряжения и стресса (интерактивные показы произведений искусства, музыки и кинематографии с последующим дискурсивным обсуждением; фрагменты арт-терапии; квесты и др.).

4. Организовать собственный мониторинг интересов различных возрастных групп, обсуждение на форуме.

5. Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации: предусмотреть возможность ремонта.

6. Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры Ленинского комсомола» (г. Великие Луки)

Рекомендации:

1. В целях дальнейшего совершенствования официального сайта учреждения в разделе «Документы» структурировать информацию по разделам: 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 РФ; Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а

также предложения об улучшении качества их деятельности; План по улучшению качества работы организации.

2. Создание Интернет-ресурсов (специальные версии на официальном сайте учреждения) для информирования потребителей различных возрастных групп о предстоящих мероприятиях, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

3. Расширение сферы досуговых услуг для молодежи, связанных с повышением культурно-познавательной активности, активности в коммуникативной сфере реального взаимодействия, снижения непродуктивного напряжения и стресса (интерактивные показы произведений искусства, музыки и кинематографии с последующим дискурсивным обсуждением; фрагменты арт-терапии; квесты и др.).

4. Организовать собственный мониторинг интересов различных возрастных групп, обсуждение на форуме.

5. Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации: предусмотреть возможность ремонта, утеплить зал; организовать парковку.

5. Повышение качества услуг: приглашение новых концертных групп, артистов; модернизация оборудования; улучшить звук (новое оборудование); больше мероприятий в дневное время.

6. Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами.

Муниципальное бюджетное учреждение
«Центр Досуга и Культуры» (г. Гдов)

Рекомендации:

1. Наполнение официального сайта организации в соответствии со всеми предъявляемыми требованиями: Дата создания учреждения культуры, сведения об учредителе; 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; перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информации об объеме предоставляемых услуг); информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; информации о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения; план по улучшению качества работы организации; Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

2. Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации: предусмотреть парковку для велосипедов; увеличить площадь кабинета в отделе "Заузорица".

3. Повышение качества услуг: организовывать просмотр фильмов для взрослых; организовать театральный кружок; привлечение молодых специалистов, организация духового оркестра.

4. Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дедовичский районный центр досуга»

Рекомендации:

1. Наполнение официального сайта организации в соответствии со всеми предъявляемыми требованиями: Дата создания учреждения культуры, сведения об учредителе; 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; перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информации об объеме предоставляемых услуг); информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; информации о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения; план по улучшению качества работы организации; Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

2. Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации: ремонт дорожки перед РКЦ, ремонт большого зала, заменить деревянные окна на пластиковые, дверь.

3. Повышение качества услуг: проводить больше мероприятий для молодежи.

4. Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами.

Муниципальное учреждение «Дновский районный культурный центр»

Рекомендации:

1. В целях дальнейшего совершенствования официального сайта учреждения в разделе «Документы» структурировать информацию по разделам: 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 РФ; Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; План по улучшению качества работы организации.

2. Создание Интернет-ресурсов (специальные версии на официальном сайте учреждения) для информирования потребителей различных возрастных групп о предстоящих мероприятиях, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

3. Расширение сферы досуговых услуг для молодежи.

4. Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации: предусмотреть возможность ремонта.

5. Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение» муниципального образования «Локнянский район»

Рекомендации:

1. В целях дальнейшего совершенствования официального сайта учреждения в разделе «Документы» разместить информацию: Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ.

2. Создание Интернет-ресурсов (специальные версии на официальном сайте учреждения) для информирования потребителей различных возрастных групп о предстоящих мероприятиях, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

3. Расширение сферы досуговых услуг для молодежи, связанных с повышением культурно-познавательной активности, активности в коммуникативной сфере реального взаимодействия, снижения непродуктивного напряжения и стресса (интерактивные показы произведений искусства, музыки и кинематографии с последующим дискурсивным обсуждением; фрагменты арт-терапии; квесты и др.).

4. Организовать собственный мониторинг интересов различных возрастных групп, обсуждение на форуме.

5. Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Невельского района «Культура и досуг»

Рекомендации:

1. В целях дальнейшего совершенствования официального сайта учреждения в разделе «Документы» разместить информацию: Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

2. Расширение сферы досуговых услуг для молодежи, связанных с повышением культурно-познавательной активности, активности в коммуникативной сфере реального взаимодействия, снижения непродуктивного напряжения и стресса (интерактивные показы произведений искусства, музыки и кинематографии с последующим дискурсивным обсуждением; фрагменты арт-терапии; квесты и др.).

3. Организовать собственный мониторинг интересов различных возрастных групп, обсуждение на форуме.

4. Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами.