

Утвержден Общественным советом
по культуре при Государственном комитете
Псковской области по культуре 30.08.2017

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ
ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
в 2017 году**

Псков, 2017

Общая характеристика независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры Псковской области осуществляется на основе Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации 07.03.2017 № 261 (далее — Методические рекомендации), и приказа Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Цели и задачи проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

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

- 1) улучшение информированности потребителей о качестве оказания услуг организациями культуры Псковской области;
- 2) установление диалога между организациями культуры и гражданами - потребителями услуг;
- 3) повышение качества организации услуг населению в сфере культуры.

Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры включало решение следующих задач:

- 1) выявление и анализ практики предоставления социальных услуг организациями культуры;
- 2) получение сведений от получателей социальных 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 организаций культуры Псковской области;
- 6) подготовка предложений для улучшения качества работы организаций культуры Псковской области.

Объекты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Независимая оценка проводилась в отношении двадцати девяти организаций культуры Псковской области.

№ п/п	Наименование организаций культуры	Адрес
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческое библиотечное объединение» муниципального образования «Локнянский район» Псковской области (библиотека)	182900, Псковская обл., Локнянский район, п. Локня, ул. Октябрьская, 13 Директор — Егерова Нина Николаевна Телефон: +7 (81139) 21-893 loknbibl@ellink.ru http://portal.pskovlib.ru/loknyanskiy-rayon
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бежаницкий районный центр культуры» (организация культурно-досугового типа; библиотека)	182840, Псковская обл., р.п. Бежаницы, ул. Смольная, д.14 Директор — Ананьева Светлана Викторовна Телефон: +7 (81141) 22-652 mbuk-rck1@mail.ru http://bezhkultura.myl.ru
3	Муниципальное учреждение «Музей истории Невеля» (музей)	182500, Псковская обл., Невельский район, г.Невель, ул.Лепина, д. 14 Директор - Максимовская Людмила Мироновна Телефон: +7 (81151) 21-784 epil21@rambler.ru официального сайта - нет
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Информационно-культурный центр» Великолукского района (организация культурно-досугового типа; библиотека)	182141, Псковская область, Великолукский район, Лычевская волость, д.Булынино. <i>Почтовый адрес:</i> 182110, г.Великие Луки. Псковская область, ул.Л. Толстого, д.25 Директор - Безрукина Валентина Ефимовна Телефон: 8(81153)5-39-07 8(81153)5-39-07 факс: 8 (81153)5-31-56 ikcc@mart.ru vluki-ikc.ucoz.ru
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской культурный центр» (организация культурно-досугового типа)	180017, г.Псков, пл.Победы, д.1 Директор — Голубева Елена Александровна Телефон: 66-48-02 (факс), 66-39-52 gkcpsk@mail.ru www.gkcpsk.ru
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров» (организация культурно-досугового типа)	180002, г. Псков, ул. Комдива Кирсанова, д.5 Директор - Ильенко Александр Николаевич Телефон: 74-48-42, факс: 74-72-88, 57-74-36 dopskov@bk.ru www.dopskov.ru
7	Муниципальное предприятие г. Пскова «Городской парк культуры и отдыха имени А.С. Пушкина» (парк культуры и отдыха)	180000 г. Псков, Октябрьский пр., д.34 Директор – Шелемба Евгений Васильевич Телефон/факс:62-17-90 pskovpark@mail.ru pskovpark.ru
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Палкинское районное досуговое объединение»	181270, Псковская область, Палкинский район, п.Палкино, ул.Островская, д.14 Директор — Суховская Нина Александровна

	(организация культурно-досугового типа)	Телефон: 8 (81145) 21-814 dosugpalkino@yandex.ru http://dosugpalkino.wixsite.com/dosugpalkino
9	Муниципальное учреждение «Дновская централизованная библиотечная система» (библиотека)	182670, Псковская область, Дновский район, г.Дно, ул.Космонавтов, д.11 Директор — Кучмистова Ольга Александровна Телефон/факс: 8(81135) 25-416 dnobib@mail.ru http://cbsdno.ucoz.ru
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушкиногорская центральная районная библиотека» (библиотека)	181370, Псковская область, р.п. Пушкинские Горы, ул. Пушкинская, д.3 Директор — Осетрова Наталья Александровна Телефон: 8(81146) 23-435, 89211104003 bjjr@yandex.ru офиц.сайта нет
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дом культуры имени Ленина» (организация культурно-досугового типа)	182111, Псковская обл., г.Великие Луки, ул. Малышева, д.13 Директор — Сергеева Ольга Викторовна Телефон: 8(81153) 61-207 Lenina3kab@yandex.ru dklenina@ellink.ru Vluki-dk.ru
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры Ленинского комсомола» (организация культурно-досугового типа)	182110, Псковская обл., г.Великие Луки, ул.Комсомольца Зверева, д.29 Директор – Можайкин Борис Николаевич Телефон: 8(81153)58-479 Телефон/факс: 8(81153)5-69-14 myDKLK@yandex.ru www.dklk-vl.ru
13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Великолукский драматический театр» (театр)	182110, Псковская область, город Великие Луки, пр-т Октябрьский, д.28/13 Директор — Зандер Валентина Ивановна Телефон/факс: 8(8153)3-09-01 vdramteatr@yandex.ru Lukidrama.ru
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Гдовская районная центральная библиотека» (библиотека)	181600, Псковская область, Гдовский район, г. Гдов, ул. Ленина, д. 9 Директор - Скрябина Ольга Васильевна Телефон: (81131) 21069 +79211175719 gdovlib@ellink.ru gdovlibmail.ru
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр Досуга и Культуры», г. Гдов (организация культурно-досугового типа)	181600, Псковская область, Гдовский район, г. Гдов, ул. Ленина, д. 1 Директор - Фирсова Арина Владимировна Телефон: 8(81131) 21332 +79211182409 Телефон/факс: 8(81131) 21994 rdk_gdov@mail.ru
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краеведческий музей Дружбы народов»	181410, Псковская область, Пыталовский район, г. Пыталово, ул. Чехова, д. 4 Директор - Перепечкина

	истории Пыталовского края» (музей)	Лариса Валентиновна Телефон:8(81147)21131 Телефон/ФАКС: 8(81147)21928 89212161958 muzeumdrujby@yandex.ru
17	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дедовичская центральная районная библиотека» (библиотека)	182710, Псковская обл., Дедовичский район, п.Дедовичи, ул. Пионерская, д. 10 Директор - Егорова Лариса Олеговна Телефон: 8(81136)93-904 admdrb@mail.ru http://portal.pskovlib.ru/dedovichskiy-rayon
18	Муниципальное бюджетное учреждение «Плюсская районная центральная библиотека» (библиотека)	181000, Псковская область, Плюсский район, п. Плюсса, ул.Ленина,д. 18 Директор - Панина Галина Ивановна Телефон: 8(81133) 2-14-33 klassika33@mail.ru okmsplus@mail.ru
19	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Порховский социально-культурный комплекс» (организация культурно-досугового типа)	182620, Псковская область, Порховский район, г. Порхов, пр. Ленина, д. 14а Директор — Петрова Наталья Михайловна Телефон: 8(81134)21607 skkpetrova@mail.ru skkpetrova.ucoz.ru
20	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Порховский краеведческий музей» (музей)	182620, Псковская область, Порховский район, г. Порхов, пр. Ленина, д. 5 Директор — Григорьева Светлана Алексеевна Телефон: 8(81134)21020 muzej-porkhov@yandex.ru http://porkhov-muzeum.ucoz.ru
21	Муниципальное бюджетное учреждение Славковский социально-культурный комплекс (организация культурно-досугового типа)	182620, Псковская область, Порховский район, с.Славковичи, ул.Щелкунова, д.6 Директор — Трофимова Галина Васильевна Телефон: 8(81134)91373 skktrofimova@mail.ru skkslav.ucoz.ru
22	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры «Юбилейный» муниципального образования «Островский район» (организация культурно-досугового типа)	181350, Псковская область г. Остров, ул. 25 Октября, д.23 Директор - Капитанова Людмила Николаевна Телефон/факс: 8 (81152) 3- 93-10 ostrovcentr@mail.ru ostrov-centr.ucoz.ru
23	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Печорский районный центр культуры» (организация культурно-досугового типа)	181500, Псковская область, Печорский район, г. Печоры, ул. Свободы, д. 29 Директор- Зайцева Марина Васильевна тел.: +7 (81148) 22450; 22453-факс kultura.pechory@yandex.ru http://pechori.ru/muk-rajonnyj-centr-kultury/
24	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр», г. Себеж (организация культурно-досугового типа)	182250, Псковска область, Себежский район, г. Себеж, ул.7 Ноября, д. 21а Директор - Алексиевец Ирина Валентиновна Телефон: 8 (81140)22-086 8 911 354 10 40 sebezh.rkc@mail.ru

		http://nievoit.wixsite.com/rkc-sebech
25	Государственное бюджетное учреждение культуры «Псковский областной центр народного творчества» (организация культурно-досугового типа)	180000, Псковская область, г.Псков, ул. Некрасова, д.10 Директор — Федорова Лариса Викторовна Телефон:8(8112) 75-33-76 ocnt-pskov@yandex.ru http://ocntpskov.ru
26	Государственное бюджетное учреждение культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека» (библиотека)	180760, г. Псков, ул. Профсоюзная, д.2 Генеральный директор — Павлова Вера Ивановна Телефон:8 (8112) 72-84-01 bib@pskovlib.ru http://www.pskovlib.ru
27	Федеральное государственное бюджетное учреждение «Национальный парк «Себежский»» (зоопарк)	182250, Псковская область, г. Себеж, ул. 7-го Ноября, д.22 Директор — Волков Сергей Михайлович Телефон/факс: 8 (81140) 21422 seb_park@mail.ru http://seb-park.ru/
28	Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственный природный заповедник «Полистовский»» (зоопарк)	182840, Псковская область, п. Бежаницы, ул. Советская, 9Б И.о.директора — Михайлов Игорь Евгеньевич Тел.: +7 (81141)22-391 office@polistovsky.ru http://polistovsky.ru/
29	Федеральное государственное казенное учреждение культуры и искусства «Дом офицеров гарнизона» Министерства обороны Российской Федерации (пос. Владимирский лагерь) (организация культурно-досугового типа)	181111, Псковская область, рп Струги Красные, п/о Струги-Красные 1, м Владимирский Лагерь Начальник — Меженько Александр Михайлович Тел/факс: +7 (81132) 58343 isaakvi@rambler.ru

Период проведения качества независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры: в период с 01 апреля по 31 августа 2017 года.

Оценка отражения деятельности организаций культуры проводилась командой преподавателей Псковского государственного университета, респондентами анкетного опроса выступили 2331 человек. Из них 803 (34%) мужчин и 1528 (66%) женщин. Распределение по возрастным группам: 18-29 лет – 466 чел. (20%); 30-39 лет – 572 чел. (24,5%); 40-49 лет – 504 чел. (21,6%), 50-59 лет – 461 чел. (19,8%), свыше 60 лет – 328 чел. (14,1%).

Критерии независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

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

№ п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателя
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)			
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10

	предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)			
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)			
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10

2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
3	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)			

5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10

**Показатели, формируемые на основе анализа информации
на официальном сайте организации культуры**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (.) в баллах
1.1. (s ₁)	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		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
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2. (s ₂)	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности и (.) в баллах
	10	План по улучшению качества работы организации	1

Показатели, формируемые на основе мнения работников организаций культуры

2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2
			нет	0
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	да	2
			нет	0
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2
			нет	0
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2
			нет	0
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	2
			нет	0

Методика и инструментарий независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

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

В рамках данной независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры были проведены:

- **контент-анализ** информации на официальных сайтах организаций культуры;
- **анкетный опрос** получателей услуг;
- **анкетный опрос** сотрудников организаций культуры.

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 всем блокам для организаций культуры – **160 баллов**, что составляет 100%.

Далее анализ производился в зависимости от принадлежности организации культуры к тому или иному типу: организация культурно-досугового типа, музей, библиотека, парк, зоопарк, театр.

Проанализируем результаты независимой оценки качества оказываемых услуг организациями культурно-досугового типа. В независимой оценке качества оказания услуг организациями культурно-досугового типа приняло участие 15 культурно-досуговых организаций Псковской области. Был проведен контент-анализ официальных сайтов организаций культурно-досугового типа, а также проведен опрос мнения потребителей услуг организаций культурно-досугового типа. В анкетном опросе приняло участие 1191 человек, из которых 789 женщин (66%) и 402 мужчины (34%).

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культурно-досугового типа по 16 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

№ п/п	Показатель	Источник информации	Диапазон значений показателей	Значение показателя
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов) – 17,70 балла (59%)			
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом	официальный сайт организации культуры	0 - 10	5,29 баллов

	Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)			
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	официальный сайт организации культуры	0 - 10	3,24 балла
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	7,68 балла
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов) – 35,98 балла (72%)			
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,14 балла
2.2.	Наличие дополнительных услуг и	изучение мнения	0 - 10	6,8 балла

	доступность их получения	получателей услуг		
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	6,47 балла
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,22 балла
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	5,06 балла
3	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов) – 16,81 балла			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,34 балла
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,55 балла
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов) – 16,61 балла (83%)			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,58 балла
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,03 балла
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов) – 30,01 балла (75%)			
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,1 балла
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	6,81 балла
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	7,51 балла

5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	7 баллов
------	---	-----------------------------------	--------	-----------------

Средний балл, полученный организациями культурно-досугового типа по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры», составил 17,7 балла из 30 возможных, или 59%. Это достаточно невысокая оценка по сравнению с другими критериями, что, в первую очередь, объясняется, тем, что два из трех показателей оцениваются на основе контент-анализа официальных сайтов организаций культурно-досугового типа. В ходе знакомства с сайтами выяснилось, что ряд организаций культурно-досугового типа не имеют их либо при попытке перехода на заявленные web-адреса, возникают какие-либо затруднения и страницы не открываются. Так, нет официального сайта Федерального государственного казенного учреждения культуры и искусства «Дом офицеров гарнизона» Министерства обороны Российской Федерации (пос. Владимирский лагерь). Заявленный сайт муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом офицеров» (г. Псков) не работает, муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры Ленинского комсомола» (г. В. Луки) временно недоступен, а у муниципального бюджетного учреждения культуры «Печорский районный центр культуры» (г. Печоры) нет своего, а лишь страничка на другом сайте, на которой практически отсутствует необходимая информация.

Таким образом, средняя оценка первого показателя «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 находится на уровне 5,29 б. из 10 максимальных (52,9%). На сайтах в основном присутствует полное и сокращенное название организации, информация о дате открытия и учредителе, контактная информация, сведения о руководстве, афиша мероприятий. Однако часто нет сведений об учредительных документах организации и самих этих документов, графика работы организации, схемы размещения или проезда к организации культуры.

Второй показатель «Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 получил очень низкую оценку по результатам контент-анализа сайтов – 3,24 б. из 10. Чаще всего на сайтах присутствует перечень услуг, прейскурант цен и льготы на оплату услуг, информация о планируемых мероприятиях, однако в большинстве случаев отсутствуют документы о финансово-хозяйственной деятельности, информация о материально-техническом обеспечении, отчеты и планы по совершенствованию оказываемых услуг, сведения о независимой оценке качества.

Стоит отметить, что небольшое число официальных сайтов организаций культурно-досугового типа имеют очень достойные сайты как с точки зрения потребителя услуг, так и с позиций представленности на них официальной

информации о деятельности учреждений культуры. Среди них сайты ГБУК «Псковский областной центр народного творчества» (г. Псков), МБУК «Бежаницкий районный центр культуры», МБУК «Порховский социально-культурный комплекс», МБУК «Городской Дом культуры имени Ленина» (г. В. Луки), МБУК Славковский социально-культурный комплекс (Порховский р-н).

Третий показатель «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» оценивался непосредственно потребителями услуг организаций культурно-досугового типа и получил достаточно высокую среднюю оценку – 7,68 б. из 10, что свидетельствует о том, что в целом в организациях имеются информационные стенды, афиши и т.п., что делает информацию о их деятельности и мероприятиях доступной потенциальным потребителям услуг организаций культуры.

Второй критерий, в соответствии с которым происходила оценка независимая оценка качества оказываемых организациями культурно-досугового типа услуг, «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» был достаточно высоко оценен в ходе анкетного опроса мнений получателей услуг – 35,98 б. из 50, что составляет 72%.

Наиболее высоко получатели услуг оценили показатели 2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры – 8,14 б. из 10 и 2.4. Удобство графика работы организации культуры – 8,22 б. из 10. То есть посетителей в целом устраивает расписание мероприятий и занятий в центрах культуры и досуга. Молодые респонденты (18-29 лет) чаще всего высказывают пожелания продления проводимых организацией дискотек до более позднего времени или хотели бы, чтобы их проводили чаще. И, несмотря на пожелания улучшения материальной базы учреждений культуры, потребители услуг чувствуют себя в них комфортно.

Чуть выше среднего опрошенные потребители услуг культурно-досуговых организаций оценивают критерий 2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения – 6,8 б. из 10. В замечаниях и предложениях часто присутствуют высказывания о необходимости расширения дополнительных услуг: открытия спортивных, кинозалов, спектра кружков и студий танцы, вокал, театральные студии, спортивные секции и т.п.), а также возрастного диапазона потенциальных потребителей (кружки для пожилых, дискотеки и спортзалы для взрослых).

Несколько ниже получатели услуг оценили показатель «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» - 6,47 б. из 10. Хотя большинство из представленных организаций культурно-досугового типа подобными сервисами не располагают. Зачастую ряд организаций имеют свои страницы в социальных сетях, что воспринимается потребителями как электронный сервис, облегчающий коммуникацию.

Самую низкую оценку в рамках критерия комфортности и доступности получил показатель 2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными

возможностями здоровья – 5,06 б. Это говорит о затруднениях получения услуг культурно-досуговых организаций маломобильными гражданами, отсутствие технического оснащения для лиц с ограниченными возможностями здоровья, непригодность помещений и территорий организаций для их посещения данными категориями граждан.

Следующий критерий независимой оценки качества оказываемых услуг организациями культурно-досугового типа «Время ожидания предоставления услуги» высоко оценивается опрошенными получателями – 16,81 б. из 20 (84%). Показатель «Соблюдение режима работы организацией культуры» набрал 8,34 б. из 10 возможных, а показатель «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» - 8,55 б. из 10. То есть организации соблюдают режим работы и вовремя оказывают свои услуги, проводят мероприятия и дополнительные занятия.

Четвертый критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» так же, как и предыдущий, получил высокую оценку в рамках анкетного опроса получателей услуг организаций культурно-досугового типа – 16,61 б. из 20 (84%).

Посетители организаций данного типа считают их сотрудников очень доброжелательными и вежливыми (показатель 4.1) и в среднем оценивают на 8,58 б. из 10 возможных. Практически так же высоко оценивается и профессиональная компетентность персонала данных организаций (показатель 4.2) – 8,03 б. из 10. 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 вокала, различных танцевальных направлений, спортивных тренеров и инструкторов).

В целом получатели услуг демонстрируют довольно высокую степень удовлетворенности различными сторонами деятельности организаций культурно-досугового типа, о чем говорит оценка в 30,01 б. из 40 максимальных (75%) по данному критерию.

Наивысшую оценку получил показатель 5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры – 8,1 б. из 10.

Получатели услуг также удовлетворены качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (показатель 5.3), оценив их, в среднем, 7,51 б. из 10 возможных. Несмотря на то, что часть организаций не имеют своих официальных сайтов, они активно продвигают свои услуги в социальных сетях, создавая сообщества и страницы.

Несколько ниже удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (показатель 5.4) – 7 б. из 10. В замечаниях изредка фигурирует отсутствие афиш, буклетов, информационных стендов с перечнем предстоящих мероприятий.

Ниже всего удовлетворенность получателей услуг культурно-досуговых организаций их материально-техническим обеспечением – 6,81 б. из 10

возможных. Больше всего замечаний затрагивают именно этот аспект деятельности организаций, который во многом определяет качество оказываемых услуг организациями культуры. Получатели услуг говорят о необходимости ремонта зданий культурных центров в целом и внутренних помещений (санитарных комнат, сцены, зрительных залов); модернизации оборудования, проведении Интернета и т.п.

Проанализируем результаты независимой оценки качества оказываемых услуг библиотеками. В независимой оценке приняло участие 10 библиотечных организаций Псковской области. Был проведен контент-анализ официальных сайтов библиотек, а также проведен опрос мнения потребителей услуг данных организаций культуры. В анкетном опросе приняло участие 797 человек, из которых 515 женщин (64,6%) и 282 мужчины (35,4%).

Результаты независимой оценки по 16 показателям, сгруппированных в пять критериев оценивания, представлены ниже (Таблица 2).

Таблица 2

Значение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг библиотеками Псковской области

№ п/п	Показатель	Источник информации	Диапазон значений показателей	Значение показателя
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов) – 19,69 балла (65,7%)			
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	официальный сайт организации культуры	0 - 10	7,5 баллов
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры	официальный сайт	0 - 10	3,9 балла

	на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	организации культуры		
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,6 балла
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов) – 38,6 балла (77,2%)			
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,6 балла
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	7,5 балла
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	7,3 балла
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	9,04 балла
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	6,1 балла
3	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов) – 17,9 балла (89,5%)			
3.1.	Соблюдение режима работы	изучение мнения	0 - 10	9,1 балла

	организацией культуры	получателей услуг		
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,8 балла
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов) – 18,3 балла (91,5%)			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	9,3 балла
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	9 балла
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов) – 31,2 балла (78%)			
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,6 балла
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	7,3 балла
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	7,7 балла
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	7,7 баллов

Средний балл, полученный библиотеками по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры», составил 19,7 балла из 30 возможных, или 65,7%. Это выше среднего оценка по сравнению с другими критериями (высокими), что, в первую очередь, объясняется, тем, что два из трех показателей оцениваются на основе контент-анализа официальных сайтов библиотек. В ходе знакомства с сайтами выяснилось, что ряд библиотек размещают информацию на страничке Библиотечного портала Псковской области («Межпоселенческое библиотечное объединение» муниципального образования «Локнянский район», «Плюсская районная центральная библиотека»), на которой практически отсутствует необходимая информация по критерию 1.2 (Наличие информации о деятельности организации культуры). Также недостаточно представлена информация по данному критерию в организациях:

«Пушкиногорская центральная районная библиотека» - имеются только сведения о видах предоставляемых услуг; «Гдовская районная центральная библиотека», «Информационно-культурный центр» Великолукского района (**библиотека**); «Дедовичская центральная районная библиотека»; « Себежская центральная районная библиотека»; Муниципальное учреждение «Дновская централизованная библиотечная система» - нет копий лицензий, копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения, результаты независимой оценки качества оказания услуг, план по улучшению качества работы организации.

Таким образом, средняя оценка первого показателя «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 находится на уровне 7,5 б. из 10 максимальных (75%). На сайтах в основном присутствует полное и сокращенное название организации, информация о дате открытия и учредителе, контактная информация, сведения о руководстве, афиша мероприятий. Однако часто нет сведений об учредительных документах организации и самих этих документов, графика работы организации, схемы размещения или проезда к организации культуры.

Второй показатель «Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 получил очень низкую оценку по результатам контент-анализа сайтов – 3,9 б. из 10. Чаще всего на сайтах присутствует перечень услуг, прейскурант цен и льготы на оплату услуг, информация о планируемых мероприятиях, однако в большинстве случаев отсутствуют документы о финансово-хозяйственной деятельности, информация о материально-техническом обеспечении, отчеты и планы по совершенствованию оказываемых услуг, сведения о независимой оценке качества.

Стоит отметить, что небольшое число официальных сайтов организаций библиотечного типа имеют очень достойные сайты как с точки зрения потребителя услуг, так и с позиций представленности на них официальной информации о деятельности учреждений культуры. Среди них сайты МБУК «Бежаницкий районный центр культуры» (библиотека), Государственное бюджетное учреждение культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека».

Третий показатель «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» оценивался непосредственно потребителями услуг организаций библиотечного типа и получил достаточно высокую среднюю оценку – 8,6 б. из 10, что свидетельствует о том, что в целом в организациях имеются информационные стенды, афиши и т.п., что делает информацию о их деятельности и мероприятиях доступной потенциальным потребителям услуг организаций культуры.

Второй критерий, в соответствии с которым происходила независимая

оценка качества оказываемых организациями библиотечного типа услуг, «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» был достаточно высоко оценен в ходе анкетного опроса мнений получателей услуг – 38,6 балла (77,2%).

Наиболее высоко получатели услуг оценили показатели 2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры – 8,6 б. из 10 и 2.4. Удобство графика работы организации культуры – 9,04 б. из 10. То есть посетителей в целом устраивает расписание работы библиотеки. И, несмотря на пожелания улучшения материальной базы (компьютерной техникой, мультимедийными) учреждений культуры, потребители услуг чувствуют себя в них комфортно.

Выше среднего опрошенные потребители услуг библиотечных организаций оценивают критерий 2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения – 7,5 б. из 10. В замечаниях и предложениях часто присутствуют высказывания о необходимости расширения дополнительных услуг: открытия новых выставок, проведение мастер-классов, тренингов, обновление книжного фонда, подписных журналов, увеличение полиграфических материалов.

Выше среднего получатели услуг оценили показатель «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» - 7,3 б. из 10. Хотя ряд организаций библиотечного типа подобными сервисами не располагают. Зачастую ряд организаций имеют свои страницы в социальных сетях, что воспринимается потребителями как электронный сервис, облегчающий коммуникацию.

Самую низкую оценку в рамках критерия комфортности и доступности получил показатель 2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья – 6,1 б. Это говорит о затруднениях получения услуг библиотечных организаций маломобильными гражданами, отсутствие технического оснащения для лиц с ограниченными возможностями здоровья, непригодность помещений и территорий организаций для их посещения данными категориями граждан.

Следующий критерий независимой оценки качества оказываемых услуг организациями библиотечного типа «Время ожидания предоставления услуги» высоко оценивается опрошенными получателями – 17,9 балла из 20 (89,5%). Показатель «Соблюдение режима работы организацией культуры» набрал 9,1 б. из 10 возможных, а показатель «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» - 8,8 б. из 10. То есть организации соблюдают режим работы и вовремя оказывают свои услуги, проводят мероприятия и дополнительные занятия.

Четвертый критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» так же, как и предыдущий, получил высокую оценку в рамках анкетного опроса получателей услуг организаций культурно-досугового типа – 18,3 балла (91,5%).

Посетители организаций данного типа считают их сотрудников очень

доброжелательными и вежливыми (показатель 4.1) и в среднем оценивают на 9,3 б. из 10 возможных. Практически так же высоко оценивается и профессиональная компетентность персонала данных организаций (показатель 4.2) – 9 б. из 10.

В целом получатели услуг демонстрируют довольно высокую степень удовлетворенности различными сторонами деятельности организаций библиотечного типа, о чем говорит оценка в 31,2 балла из 40 максимальных (78%) по данному критерию.

Наивысшую оценку получил показатель 5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры – 8,6 б. из 10.

Получатели услуг также удовлетворены качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (показатель 5.3), оценив их, в среднем, 7,7 б. из 10 возможных. Несмотря на то, что часть организаций не имеют своих официальных сайтов, они активно продвигают свои услуги в социальных сетях, создавая сообщества и страницы.

На таком же уровне удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (показатель 5.4) – 7,7 б. из 10.

Несколько ниже удовлетворенность получателей услуг библиотечных организаций их материально-техническим обеспечением – 7,3 б. из 10 возможных. Больше всего замечаний затрагивают именно этот аспект деятельности организаций, который во многом определяет качество оказываемых услуг организациями культуры. Получатели услуг говорят о необходимости ремонта зданий библиотек в целом и внутренних помещений; модернизации оборудования, проведении Интернета и т.п.

Независимая оценка проводилась в отношении следующих музеев: Муниципальное учреждение «Музей истории Невеля»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краеведческий музей Дружбы народов истории Пыталовского края»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Порховский краеведческий музей».

Проанализируем результаты анкетного опроса, в котором приняли участие 237 респондентов, из них 160 женщин (67,5%), 75 мужчин (31.6%).

Результаты независимой оценки по 16 показателям, сгруппированных в пять критериев оценивания, представлены ниже (Таблица 3).

Таблица 3

Значение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг музеями Псковской области

№ п/п	Показатель	Источник информации	Диапазон значений показателей	Значение показателя
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов) – 23,2 балла (77,3%)			

1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	официальный сайт организации культуры	0 - 10	8 баллов
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	официальный сайт организации культуры	0 - 10	6,7 балла
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,5 балла
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов) – 37,8 балла (75,6%)			

2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,1 балла
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	7,4 балла
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	7,1 балла
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,5 балла
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	6,7 балла
3	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов) – 18,1 балла 90%)			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,9 балла
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	9,2 балла
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов) – 18,7 балла (93,5%)			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	9,4 балла
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	9,3 балла
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов) – 31,7 балла (79,3%)			
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	9 баллов
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	6,9 балла
5.3.	Удовлетворенность качеством и	изучение мнения	0 - 10	8 баллов

	полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	получателей услуг		
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	7,8 баллов

Средний балл, полученный музеями по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры», составил 23,2 балла из 30 (77,3%) балла. Это выше среднего оценка по сравнению с другими критериями (высокими), что, в первую очередь, объясняется, тем, что два из трех показателей оцениваются на основе контент-анализа официальных сайтов организаций. В ходе знакомства с сайтами выяснилось, что на сайте учреждения Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краеведческий музей Дружбы народов истории Пыталовского края» недостаточно представлена необходимая информация по критерию 1.1.(Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет») - отсутствует схема размещения, учредительные документы, график работы, структурные подразделения; отсутствует информация (за исключением пп.б) по критерию 1.2 (Наличие информации о деятельности организации культуры). Нет копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения, результаты независимой оценки качества оказания услуг, план по улучшению качества работы организации.

Таким образом, средняя оценка первого показателя «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 находится на уровне 8 б. из 10 максимальных.

Второй показатель «Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 получил среднюю оценку по результатам контент-анализа сайтов – 6,7 б. из 10.

Стоит отметить, что два музея (Муниципальное учреждение «Музей истории Невеля», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Порховский краеведческий музей») имеют очень достойные сайты как с точки зрения потребителя услуг, так и с позиций представленности на них официальной информации о деятельности учреждений культуры.

Третий показатель «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» оценивался непосредственно потребителями услуг организаций музейного типа и получил достаточно высокую среднюю оценку – 8,5 б. из 10, что свидетельствует о том, что в целом в организациях имеются

информационные стенды, афиши и т.п., что делает информацию о их деятельности и мероприятиях доступной потенциальным потребителям услуг организаций культуры.

Второй критерий, в соответствии с которым происходила независимая оценка качества оказываемых организациями библиотечного типа услуг, «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» был достаточно высоко оценен в ходе анкетного опроса мнений получателей услуг – 37,8 балла (75,6%).

Наиболее высоко получатели услуг оценили показатели 2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры – 8,1 б. из 10 и 2.4. Удобство графика работы организации культуры – 8,5 б. из 10. То есть посетителей в целом устраивает расписание работы музея. И, несмотря на пожелания улучшения материальной базы (ремонт, реставрация памятников) учреждений культуры, потребители услуг чувствуют себя в них комфортно.

Выше среднего опрошенные потребители услуг библиотечных организаций оценивают критерий 2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения – 7,4 б. из 10. В замечаниях и предложениях часто присутствуют высказывания о необходимости расширения дополнительных услуг: открытия новых выставок, проведение мероприятий, появления новых экспонатов.

Выше среднего получатели услуг оценили показатель «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» - 7,1 б. из 10.

Самую низкую оценку в рамках критерия комфортности и доступности получил показатель 2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья – 6,7 б. Это говорит о затруднениях получения услуг музейных организаций маломобильными гражданами, отсутствие технического оснащения для лиц с ограниченными возможностями здоровья, непригодность помещений и территорий организаций для их посещения данными категориями граждан.

Следующий критерий независимой оценки качества оказываемых услуг организациями библиотечного типа «Время ожидания предоставления услуги» высоко оценивается опрошенными получателями – 18,1 балла из 20 (90%). Показатель «Соблюдение режима работы организацией культуры» набрал 8,9 б. из 10 возможных, а показатель «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» - 9,2 б. из 10. То есть организации соблюдают режим работы и вовремя оказывают свои услуги, проводят мероприятия и дополнительные занятия.

Четвертый критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» так же, как и предыдущий, получил высокую оценку в рамках анкетного опроса получателей услуг организаций музейного – 18,7 балла (93,5%).

Посетители организаций данного типа считают их сотрудников очень доброжелательными и вежливыми (показатель 4.1) и в среднем оценивают на 9,4 б. из 10 возможных. Практически так же высоко оценивается и

профессиональная компетентность персонала данных организаций (показатель 4.2) – 9,3 б. из 10.

В целом получатели услуг демонстрируют довольно высокую степень удовлетворенности различными сторонами деятельности организаций музейного типа, о чем говорит оценка в 31,7 балла из 40 максимальных (79,3%) по данному критерию.

Наивысшую оценку получил показатель 5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры – 9 б. из 10.

Получатели услуг также удовлетворены качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" (показатель 5.3), оценив их, в среднем, 8 б. из 10 возможных.

На таком же уровне удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (показатель 5.4) – 7,8 б. из 10.

Несколько ниже удовлетворенность получателей услуг музейных организаций их материально-техническим обеспечением – 6,9 б. из 10 возможных. Больше всего замечаний затрагивают именно этот аспект деятельности организаций, который во многом определяет качество оказываемых услуг организациями культуры. Получатели услуг говорят о необходимости ремонта зданий музеев в целом и внутренних помещений; модернизации оборудования, проведении Интернета и т.п.

Независимая оценка проводилась в отношении одного театра Псковской области - Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Великолукский драматический театр».

Проанализируем результаты анкетного опроса, в котором приняли участие 13 респондентов, все женщины (100%).

Результаты независимой оценки по 16 показателям, сгруппированных в пять критериев оценивания, представлены ниже (Таблица 4).

Таблица 4

Значение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг театром Псковской области

№ п/п	Показатель	Источник информации	Диапазон значений показателей	Значение показателя
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов) – 6,79 балла (23%)			
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований	официальный сайт организации культуры	0 - 10	0 баллов

	к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)			
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	официальный сайт организации культуры	0 - 10	0 баллов
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	6,79 балла
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов) – 32,68 балла (65%)			
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	6,96 балла
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	5,71 балла

2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	6,96 балла
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,21 балла
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	4,82 балла
3	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов) – 16,79 балла (84%)			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	9,46 ,балла
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	7,33 балла
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов) – 19,82 балла (99%)			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	10 баллов
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	9,82 балла
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов) – 30,54 балла (76%)			
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,21 балла
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	6, 79 балла
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,75 балла
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических	изучение мнения получателей	0 - 10	6,78 балла

	материалов организации культуры	услуг		
--	---------------------------------	-------	--	--

Первый критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» получил невысокую среднюю оценку – 6,79 б. из 30 возможных (23%). Это связано с тем, что сайт Великолукского драматического театра находится в разработке и из трех показателей, составляющих данный критерий, в обобщенную оценку вошел лишь один, основанный на изучении мнения получателей услуг. Данный показатель также получил оценку немногим выше среднего уровня – 6,79 б. из 10, что говорит, что доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации не всегда находится на должном уровне.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» также получил оценку выше среднего – 32,68 б. из 50 (65%). Возможно, это можно объяснить ремонтом, который проводился в театре два последних года.

Первый показатель «Комфортность условий пребывания в организации культуры» получателями услуг был оценен выше среднего – 6,96 б. из 10, так же как и показатель 2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)». Вероятно, до проведения работ и данные сервисы были активны, о чем знают получатели услуг театра.

Самую низкую оценку получил показатель 2.5. «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» - 4,82 б. из 10, что свидетельствует об ограниченных возможностях потенциальных зрителей Великолукского драматического театра с ОВЗ посещать его мероприятия.

Также оценку среднего уровня, респонденты поставили показателю 2.2. «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» - 5,71 б. из 10.

Наивысшую оценку в результате анкетного опроса получателей услуг театра получил показатель удобства графика работы – 8,21 б. из 10 максимальных.

Третий показатель «Время ожидания предоставления услуги» был высоко оценен посетителями драмтеатра – 16,79 б. из 20 (84%). Почти все опрошенные считают, что организация полностью соблюдает график работы – 9,46 б. из 10. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг получило более низкий балл – 7,33 б. из 10.

Получатели услуг драмтеатра поставили почти максимальные оценки по критерию 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры – 19,82 б. из 20 (99%). Причем первый показатель получил максимальную оценку – 10 б. из 10 возможных, то есть зрители Великолукского драмтеатра оценивают работников как самых доброжелательных и вежливых. Компетентность сотрудников театра также получила почти высшую оценку зрителей – 9,82 б. из 10. Результаты оценки данного критерия, что зрители очень высоко ценят актеров и вспомогательный персонал театра.

Последний критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг» довольно высоко был оценен потребителями услуг – 30,54 б. из 40 (76%).

Общая удовлетворенность оказываемых услуг (показатель 5.) в среднем высокий – 8,21 б. из 10. Самую высокую оценку среди показателей данного критерия получил показатель удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" – 8,75 б. из 10. Несмотря на отсутствие официального сайта театра, группа Вконтакте ведет активную работу с получателями услуг.

Одинаковые оценки выше среднего были даны опрошенными потребителями удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры (5.2.) и качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения культуры – по 6,78 б.

Среди предложений зрителей по улучшению качества работы театра в основном фигурируют предложения по расширению гастрольной деятельности других театров, а также расширение репертуара театра для привлечения детской и молодежной зрительской аудитории.

Независимой оценке качества оказываемых услуг среди парков предприятие г. Пскова «Городской парк культуры и отдыха имени А.С. Пушкина».

Проанализируем результаты анкетного опроса, в котором приняли участие всего 13 респондентов, из них 11 женщин (85%), 2 мужчин (15%). В целом данная организация довольно высоко была оценена потребителями услуг 132,73 балла из 160 возможных (83%) (Таблица 5).

Таблица 5

Значение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг парками Псковской области

№ п/п	Показатель	Источник информации	Диапазон значений показателей	Значение показателя
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов) – 18,39 балла (61%)			
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах	официальный сайт организации культуры	0 - 10	8 баллов

	уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)			
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	официальный сайт организации культуры	0 - 10	3 балла
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	7,69 балла
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов) – 44,42 балла			
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,85 балла
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	9,23 балла
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,08 балла

	мобильных устройств)			
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	9,42 балла
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,85 балла
3	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов) – 18,27 балла			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	9,42 балла
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,85 балла
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов) – 17,12 бала			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,46 балла
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,66 балла
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов) – 34,23 балла			
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,08 балла
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,46 балла
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,85 балла
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,85 балла

Первый критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» получил 20,39 балла из 30 максимальных. Он представлен 3 показателями.

Показатель «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» получил 8 баллов из 10 возможных. Из максимального перечня на сайте парка отсутствует информация о руководстве и учредительные документы.

Второй показатель «Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» был оценен 3 баллами из 10 возможных. На официальном сайте организации имеется информация об оказываемых услугах, их стоимость и льготы. Однако нет никаких нормативных документов, отражающих деятельность парка им. А.С. Пушкина.

Последний показатель в рамках критерия открытости и доступности информации об организации культуры «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» получил оценку в 7,69 балла из 10, по мнению получателей услуг в рамках анкетного опроса.

Второй критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» суммарно получил 44,42 балла из 50 возможных, то есть получил высокую оценку.

Выше всего были оценены два показателя: 2.4. Удобство графика работы организации культуры (9,42 б.) и 2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения (9,23 б.).

Показатели 2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры и 2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья получили одинаковые оценки – 8,85 балла из 10. Это свидетельствует о том, что услуги, предоставляемые различными филиалами парка доступны различным категориям граждан, в том числе и с особыми потребностями здоровья.

Самую низкую оценку получил показатель 2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) – 8,08 балла из 10 возможных. Однако можно предположить, что респонденты не совсем верно поняли содержание данного показателя, так как знакомство с официальным сайтом Городского парка культуры и отдыха имени А.С. Пушкина не показало наличия электронных сервисов или, по крайней мере, возможности покупки или бронирования через Интернет.

Третий критерий «Время ожидания предоставления услуги» также высоко оценивается потребителями – 18,27 балла из 20 максимальных. Посетители парка отмечают соблюдение режима работы (показатель 3.1.) – 9,42 балла из 10 возможных. Немногим более низкую оценку получил показатель 3.2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры – 8,85 балла из 10.

Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» получил оценку в 17,12 балла. Данный критерий представлен двумя показателями: «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» и «Компетентность персонала организации культуры», которые при изучении мнения потребителей услуг получили практически равные баллы – 8,46 и 8,66 балла соответственно.

Анкетный опрос показал достаточно высокую удовлетворенность качеством оказываемых парком им. А.С.Пушкина услуг – 34,23 балла из 40 возможных.

Наивысшую оценку респонденты поставили своей удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» и качеством полиграфических рекламных материалов – по 8,85 балла.

Посетители парков в целом удовлетворены материально-техническим обеспечением организации (8,46 б. из 10 б.), однако все предложения и замечания, высказанные потребителями услуг парка, касаются приобретения новых аттракционов и обновления старых.

Самую низкую оценку получил, в соответствии с мнением посетителей парка, показатель общей удовлетворенности качеством оказания услуг – 8,08 балла, однако это достаточно высокая оценка из 10 максимальных.

В независимой оценке качества оказываемых услуг зоопарков приняли участие две организации Псковской области: Федеральное государственное бюджетное учреждение «Национальный парк «Себежский» и Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственный природный заповедник «Полистовский».

В анкетном опросе участвовало 83 респондента, среди которых 41 женщина (49%) 42 мужчин (51%). Также был проведен контент-анализ официальных сайтов вышеназванных организаций.

Обобщенные результаты по пяти критериям независимой оценки представлены в Таблице 6.

Таблица 6

Значение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг природными парками Псковской области

№ п/п	Показатель	Источник информации	Диапазон значений показателей	Значение показателя
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов) – 22,59 балла (75%)			
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом	официальный сайт организации культуры	0 - 10	9,75 баллов

	Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)			
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	официальный сайт организации культуры	0 - 10	4,5 балла
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,34 балла
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов) – 35,55 балла (71%)			
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,34 балла
2.2.	Наличие дополнительных услуг и	изучение мнения	0 - 10	6,86 балла

	доступность их получения	получателей услуг		
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	5,79 балла
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	9,43 балла
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	5,13 балла
3	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов) – 19,17 балла (96%)			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	9,6 балла
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	9,57 балла
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов) – 19,54 балла (98%)			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	9,83 балла
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	9,71 балла
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов) – 32,73 балла (82%)			
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	9,23 балла
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	7,68 балла
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	8,72 балла

5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	0 - 10	7,1 балла
------	---	-----------------------------------	--------	------------------

Проанализируем обобщенные результаты по критериям оценки природных парков (зоопарков).

Средний общий балл учреждений культуры – «зоопарков» составил 129,59 балла из 160 (81%).

Первый критерий получил среднюю оценку 22,59 б. из 30 максимальных (75%). Причем показатель 1.1 Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в результате контент-анализа получил почти максимальную оценку в 9,75 балла из 10, что составило 97,5%. Сайты «Себежского» и «Полистовского» природных парков действительно содержат практически всю информацию, отраженную в приказе Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187). Необходимо отметить, что с позиции потребителей услуг сайты очень удобны в использовании, в них отражена детальная информация о различных направлениях деятельности парка и заповедника (туристической, научной, охранной, просветительской и др.). Организации представлены в различных социальных сетях, содержат множество публикаций, иллюстрированы фото и видеоматериалами.

Однако второй показатель 1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 не столь полно представлен на официальных сайтах оцениваемых организаций – 4,5 баллов из 10 возможных (45%). В основном, нет документов о финансовой деятельности организаций, планов и отчетов о хозяйственной деятельности, о выполнении госзадания, а также разделов о независимой оценке качества оказываемых услуг и информации об их совершенствовании.

Последний показатель 1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации высоко была оценена потребителями услуг на 8,34 балла из 10. Однако в замечаниях и предложениях посетителей природных парков фигурировали высказывания о недостаточности информации о маршрутах, картах и т.п.

Второй критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» в природных парках в среднем был оценен потребителями услуг на 35,55 баллов из 50 возможных (71%).

Ниже всего потребители услуг оценили критерий 2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья – 5,13 балла из 10 (51%). В замечаниях ряд посетителей писали, что передвигаться по местности

маломобильным гражданам вряд ли вообще возможно. И, в целом, пребывание лиц с ограниченными возможностями здоровья как на территории парка и заповедника, а также на турбазе «Озерявки» затруднено объективными причинами: характером местности, бытовыми условиями, лесной зоной и т.п.

Такую же невысокую оценку, по мнению потребителей услуг, получил в рамках анкетного опроса критерий 2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств). Она составила 5,79 балла из 10. В комментариях посетители сообщали, что не знают о существовании таковых, хотя на официальных сайтах есть возможности бронирования.

Критерий 2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения получил оценку выше среднего – 6,86 балла из 10. Данный показатель высоко оценивается посетителями самих природных парков – Себежского и Полистовского, однако пребывание на турбазе «Озерявки» Себежского национального парка очень снизило оценку вышеуказанного показателя потребителями данной услуги. Среди замечаний в основном фигурируют жалобы на бытовые условия, на отсутствие дорожных указателей, плохую мобильную связь и отсутствие Интернета.

Посетители природных парков высоко оценили показатели 2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры и 2.4. Удобство графика работы организации культуры – 8,34 и 9,43 б. соответственно из 10 возможных.

Следующий критерий «Время ожидания предоставления услуги» получил очень высокую оценку в рамках анкетного опроса потребителей услуг – 19,54 б. из 10 (98%). Посетителей полностью устраивает как соблюдение режима работы организацией культуры (показатель 3.1) – 9,6 б., так и соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры (показатель 3.2) – 9,57 б. из 10 максимальных соответственно.

Выше всего потребители услуг, оказываемых Себежским национальным парком и Полистовским заповедником, оценивают персонал данных организаций. Показатель 4.1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры получил 9,83 б. из 10 возможных. Так же высоко ценится респондентами и компетентность сотрудников (показатель 4.2.) – 9,71 б. В комментариях часто встречается, что, несмотря на слабую материально-техническую базу турбазы «Озерявки» Себежского национального парка, недостаточно комфортные бытовые условия пребывания, однако они компенсируются доброжелательным, чутким персоналом, который обладает высоким уровнем профессионализма.

Последний критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг» получил довольно высокую оценку в ходе анкетного опроса потребителей услуг – 32,73 б. из 40 (82%).

Выше всего посетители природных парков оценивают общую удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры – 9,23 б. из 10 возможных.

Несколько ниже потребители услуг удовлетворены качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" (показатель 5.3) - 8,72 б. из 10 максимальных.

Средняя оценка показателя удовлетворенности материально-техническим обеспечением природных парков, по мнению респондентов, составляет 7,68 б. из 10, причем посетители Полистовского заповедника оценили данный показатель в 9,51 б., а Себежского национального парка – всего в 6,49 б. Такое снижение связано с низкими оценками удовлетворенности материально-техническим состоянием турбазы «Озерявки», в то время как непосредственно природные парки оцениваются высоко.

Наименее удовлетворены опрошенные потребители услуг качеством и содержанием полиграфических материалов – 7,1 б. из 10. Некоторые посетители указывают на отсутствие буклетов, щитов с картами маршрутов и т.п. Хотя в целом оценка данного показателя выше среднего.

Для определения доступности оказываемых организациями культуры услуг лицам с ограниченными возможностями работникам оцениваемых организаций была предложена отдельная анкета. В опросе приняли участие 130 человек. Были получены следующие результаты. 38 опрошенных, или 75%, отметили возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры. В том числе с использованием кресла-коляски, однако в 25% случаев такая возможность не может быть обеспечена для данной категории граждан.

Лишь 30% респондентов ответили, что их организации оснащены специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т. п.). Остальные 70% таким оснащением не располагают.

В 69% ответов опрошенных говорится о наличии сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации лиц с ограниченными возможностями здоровья. Однако 31% считают, что данные возможности ограничены.

86% сотрудников считают, что компетентны в работе с посетителями-инвалидами, лишь 14% из них не обладают должной подготовкой.

Однако последний показатель в работе организации с лицами с ОВЗ «Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)» выполняется лишь в 10% случаев. В 90% случаев никакой адаптации представленной в организации информации к нуждам лиц с ОВЗ нет.

Рейтинг организаций культуры по типам учреждений по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в 2017 году можно увидеть на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru после размещения количественных результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (в зависимости от количества баллов).

Рекомендации по улучшению качества оказываемых услуг организациями культуры Псковской области

Для организаций культурно-досугового типа:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бежаницкий районный центр культуры»

Рекомендации:

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации: предусмотреть возможность ремонта здания, модернизация звукового оборудования

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих мероприятиях, доступных потребителям разного возраста (Интернет, полиграфические материалы).

Развитие кружковой деятельности, привлечение молодежи

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Информационно-культурный центр» Великолукского района

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения, добавление схемы расположения организации, учредительных документов, а также информации о деятельности организации в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации: предусмотреть возможность ремонта здания, системы отопления, проведения Интернета и Wi-Fi

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской культурный центр»

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения, размещение информации о режиме работы организации, учредительных документов, а также информации о деятельности организации в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации: предусмотреть возможность ремонта здания, системы отопления.

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Обращать внимание на вежливость и доброжелательность персонала при взаимодействии с получателями услуг

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом офицеров»

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения и размещение всей информации об организации и ее деятельности в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации: предусмотреть возможность ремонта здания, кресел в зрительном зале.

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих мероприятиях, доступных потребителям разного возраста (Интернет, полиграфические материалы, стенды внутри организации).

Расширение спектра мероприятий для различных возрастных категорий получателей услуг (например, пожилых)

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дом культуры имени Ленина»

Рекомендации:

Размещение всех требуемых документов на официальном сайт учреждения о деятельности организации в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Совершенствование условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих мероприятиях, доступных потребителям разного возраста (Интернет, полиграфические материалы, организация продажи билетов в разных частях города).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры Ленинского комсомола»

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения и размещение всей информации об организации и ее деятельности в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации: предусмотреть возможность ремонта здания, модернизации оборудования, работы гардероба, пункта питания во время мероприятий (например, автомата с горячими напитками).

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих мероприятиях, доступных потребителям разного возраста (Интернет, полиграфические материалы, стенды внутри организации).

Расширение спектра мероприятий для различных возрастных категорий получателей услуг (курсов шитья, рукоделия для пожилых, современных танцевальных направлений для молодежи)

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Палкинское районное досуговое объединение»

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения и размещение всей информации об организации и ее деятельности в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Совершенствование условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Улучшение качества проводимых мероприятий для различных возрастных категорий получателей услуг (праздников, дискотек)

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

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения и размещение всей информации об организации и ее деятельности в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации: предусмотреть возможность ремонта здания, модернизации оборудования, работы гардероба, пункта питания во время мероприятий (например, автомата с горячими напитками).

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих мероприятиях, доступных потребителям разного возраста (Интернет, полиграфические материалы, стенды внутри организации).

Расширение спектра мероприятий и кружков для различных возрастных категорий получателей услуг, особенно детей (по вокалу, театральному искусству).

Привлечение новых кадров.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Порховский социально-культурный комплекс»

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения и размещение всей информации об организации и ее деятельности в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 (добавить схему проезда и раздел о независимой оценке качества оказываемых услуг)

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих мероприятиях, доступных потребителям разного возраста (Интернет, полиграфические материалы).

Расширение спектра мероприятий и кружков для различных возрастных категорий получателей услуг, особенно детей.

Привлечение новых кадров (например, музыкантов).

Улучшение материальной базы организации и бережное использование имеющейся (своевременная уборка помещений, обновление костюмов, буфет для детей).

Муниципальное бюджетное учреждение Славковский социально-культурный комплекс

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения и размещение всей информации об организации и ее деятельности в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 (добавить схему проезда, ряд документов о деятельности организации).

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих мероприятиях, доступных потребителям разного возраста (например, Интернет).

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

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения и размещение всей информации об организации и ее деятельности в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 (добавить дату создания, схему проезда, учредительные документы, информацию о режиме работы, документы о деятельности организации).

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации: предусмотреть возможность ремонта здания, модернизации оборудования.

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих мероприятиях, доступных потребителям разного возраста (Интернет, полиграфические материалы).

Расширение спектра мероприятий и кружков для различных возрастных категорий получателей услуг (молодежных мероприятий, показ кинофильмов).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Печорский районный центр культуры»

Рекомендации:

Создание собственного официального сайта учреждения и размещение всей информации об организации и ее деятельности в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277.

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих мероприятиях, доступных потребителям разного возраста (Интернет, полиграфические материалы).

Расширение спектра мероприятий и кружков для различных возрастных категорий получателей услуг.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр», г. Себеж

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения и дополнение информации об организации и всей ее деятельности в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 (схему проезда, учредительные документы, информацию о режиме работы, документы о руководстве организации, учредителе).

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации: предусмотреть возможность ремонта здания, мест общего пользования, модернизации оборудования (покупка видеопроектора, спортивных тренажеров, Wi-Fi).

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих мероприятиях, доступных потребителям разного возраста (Интернет, полиграфические материалы).

Государственное бюджетное учреждение культуры «Псковский областной центр народного творчества»

Рекомендации:

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Совершенствование условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих мероприятиях, доступных потребителям разного возраста (Интернет, полиграфические материалы).

Федеральное государственное казенное учреждение культуры и искусства «Дом офицеров гарнизона» Министерства обороны Российской Федерации (пос. Владимирский лагерь)

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения и размещение всей информации об организации и ее деятельности в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277.

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации: предусмотреть возможность ремонта здания, модернизации оборудования.

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих мероприятиях, доступных потребителям разного возраста (Интернет, полиграфические материалы, информационных стендов).

Расширение спектра мероприятий и кружков для различных возрастных категорий получателей услуг.

Для библиотек:

МБУК «Межпоселенческое библиотечное объединение» муниципального образования «Локнянский район» Псковской области

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения, упрощение навигации

Создание мобильных и Интернет-ресурсов для информирования потребителей

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Обновление компьютерной техники

Создание локальной сети

Использование различных каналов информирования об услугах библиотеки, особенно в Интернете

Совершенствование материально-технической базы – ремонт помещений.

Комплектование и обновление книжно- журнального фонда

«Бежаницкий районный центр культуры» (библиотека)

Рекомендации:

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Обновление книжно- журнального фонда

Планирование по возможности улучшения материальной базы учреждения (мебель, ремонт)

«Информационно-культурный центр» Великолукского района (библиотека)

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения, упрощение навигации

Создание мобильных и Интернет-ресурсов для информирования потребителей

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Обновление компьютерной техники

Создание локальной сети

Использование различных каналов информирования об услугах библиотеки, особенно в Интернете

Совершенствование материально-технической базы – ремонт помещений.

Комплектование и обновление книжно-журнального фонда

«Пушкиногорская центральная районная библиотека»

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения, упрощение навигации

Создание мобильных и Интернет-ресурсов для информирования потребителей

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Обновление компьютерной техники

Создание локальной сети

Использование различных каналов информирования об услугах библиотеки, особенно в Интернете

Совершенствование материально-технической базы – ремонт помещений.

Комплектование и обновление книжно-журнального фонда

Обновление компьютерной техники

Расширение спектра рекламной продукции

Создание мобильных и Интернет-ресурсов для информирования потребителей

Ремонт библиотеки (освещение, отопление)

«Гдовская районная центральная библиотека»

Рекомендации:

Совершенствование сайта, упрощение навигации

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Обновление книжно-журнального фонда

Планирование по возможности улучшения материальной базы учреждения (мебель, ремонт)

Обновление компьютерной техники

Расширение спектра рекламной продукции

Создание мобильных и Интернет-ресурсов для информирования потребителей

Комплектование и обновление книжно-журнального фонда

«Дедовичская центральная районная библиотека»

Рекомендации:

Совершенствование сайта, упрощение навигации

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Обновление книжно- журнального фонда

Планирование по возможности улучшения материальной базы учреждения (мебель, ремонт)

Обновление компьютерной техники

Расширение спектра рекламной продукции

Создание мобильных и Интернет-ресурсов для информирования потребителей

Комплектование и обновление книжно-журнального фонда

«Себежская центральная районная библиотека»

Рекомендации:

Совершенствование сайта, упрощение навигации

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Обновление книжно-журнального фонда

Планирование по возможности улучшения материальной базы учреждения (мебель, ремонт)

«Плюсская районная центральная библиотека»

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения, упрощение навигации

Создание мобильных и Интернет-ресурсов для информирования потребителей

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Обновление компьютерной техники

Создание локальной сети

Использование различных каналов информирования об услугах библиотеки, особенно в Интернете

Совершенствование материально-технической базы – ремонт помещений.

Комплектование и обновление книжно-журнального фонда

Муниципальное учреждение «Дновская централизованная библиотечная система»

Рекомендации:

Совершенствование сайта, упрощение навигации

Совершенствование информации на официальном сайте

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Обновление книжно-журнального фонда
Планирование по возможности улучшения материальной базы учреждения (мебель, ремонт)

Государственное бюджетное учреждение культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека».

Рекомендации:

Совершенствование сайта, упрощение навигации
Расширение партнерских связей,
Привлечение читателей через СМИ
Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Для музеев:

Муниципальное учреждение «Музей истории Невеля»

Рекомендации:

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих выставках и мероприятиях за счет использования СМИ, Интернета и рекламной продукции.

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Улучшение уровня комфортности для получателей услуг музея: предусмотреть возможность ремонта здания, санитарно-гигиенических помещений, обновления интерьера; улучшения освещения, приобретения мультимедийного проектора.

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами (например, оборудовать ступеньки)

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих мероприятиях, доступных потребителям разного возраста.

Развитие кружковой деятельности (художественная самодеятельность, фотолюбители)

Ремонт мест общего пользования

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краеведческий музей Дружбы народов истории Пыталовского края»

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения в соответствии с установленными Министерством культуры критериями и показателями качества.

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих выставках и мероприятиях за счет использования СМИ, Интернета и рекламной продукции.

Активизировать выставочную и просветительскую деятельность (по предложениям респондентов)

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Порховский краеведческий музей»

Рекомендации:

Увеличение числа проводимых мероприятий

Расширение спектра рекламной продукции

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, так и для упрощения процедуры покупки билетов.

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами

Для театра:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Великолукский драматический театр»

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения и размещение всей информации об организации и ее деятельности в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277.

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Совершенствование условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами.

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих мероприятиях, доступных потребителям разного возраста (Интернет, полиграфические материалы).

Расширение спектра предоставляемых услуг (привлечение детской и молодежной аудитории зрителей, приглашение актеров и трупп других театров с гастролями).

Для парка культуры и отдыха

Муниципальное предприятие г. Пскова «Городской парк культуры и отдыха имени А.С. Пушкина»

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения и размещение всей информации об организации и ее деятельности в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277.

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации (появления новых аттракционных).

Совершенствование условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами.

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих мероприятиях, доступных потребителям разного возраста (Интернет, полиграфические материалы).

Для зоопарка:

Федеральное государственное бюджетное учреждение «Национальный парк «Себежский»

Рекомендации

Совершенствование официального сайта учреждения и размещение информации о деятельности организации в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 (добавить Устав, документы о деятельности организации).

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации, особенно в работе туристической базы «Озерявки» (летний душ, холодильник, посуда для приготовления пищи, модернизация туалетов, установка дорожных указателей, щитов с картами местности, усиление сигнала сотовой связи, Интернета, обновление лодок).

Совершенствование условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами.

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих мероприятиях, доступных потребителям разного возраста (Интернет, полиграфические материалы, буклеты).

Расширение спектра предлагаемых услуг (разработка новых одно- и многодневных маршрутов, маршрутов и программ для детей, открытие детской площадки).

Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственный природный заповедник «Полистовский»

Рекомендации

Совершенствование официального сайта учреждения и размещение информации о деятельности организации в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 (добавить Устав, документы о деятельности организации).

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Совершенствование условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами.

Расширение спектра предлагаемых услуг (разработка новых маршрутов, маршрутов, возобновление работы дрезины).