

Утвержден
Общественным советом по культуре
при Государственном комитете
Псковской области по культуре
15 ноября 2016 г.

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

Псков, 2016

Общая характеристика независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Псковской области осуществляется на основе Методических рекомендаций, являющихся приложением к приказу Министерства культуры РФ от 20.11.2015 года № 2830, приказа Министерства культуры РФ от 05.10.2015 года № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии качества оказания услуг организациями культуры».

Цели и задачи проведения независимой оценки

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

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

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

- 1) выявление и анализ практики учреждениями 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 учреждений культуры Псковской области;
- 6) подготовка предложений для улучшения качества работы организаций культуры Псковской области.

Объекты независимой оценки учреждений.

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

№ п/п	Наименование государственных и муниципальных учреждений	Адрес	Тип учреждения культуры
1	ГАУК ПО «Театрально-концертная дирекция»	180000, Псковская обл, Псков г, Пушкина ул, 13	Театр, концертная организация

2	МАУК «Централизованная библиотечная система» г.Пскова	180007, Псковская обл, Псков г, Конная ул, 6	библиотека
3	МБУ «Планетарий»	180000, Псковская обл, Псков г, Советская ул, 64а	культурно-досуговое учреждение
4	МБУ Псковского района «Псковский районный Центр культуры»	180502, Псковская обл, д.Неелово-2, Юбилейная ул, 7	культурно-досуговое учреждение
5	МБУК «Литературно-художественный музей имени писателя И.А.Васильева»	182156 Псковская обл, Великолукский р-н, Борки д, Пионерская ул, 3	музей
6	МБУК «Гдовский музей истории края»	181600, Псковская обл, Гдовский р-н, Гдов г, К.Маркса, 31	музей
7	МУК «Усвятский районный центр культуры»	181570, Псковская обл, Усвятский р-н, Усвяты рп, Карла Маркса ул, 17	культурно-досуговое учреждение
8	МБУК «Новоржевский районный культурно-спортивный комплекс»	182440, Псковская обл, Новоржевский р-н, Новоржев г, Германа ул, 65	культурно-досуговое учреждение
9	МУК Невельского района «Культура и досуг»	182500, Псковская обл, Невельский р-н, Невель г, Ленина ул, 7	культурно-досуговое учреждение
10	МБУК «Порховская централизованная библиотечная система»	182620. Псковская обл, Порховский р-н, Порхов г, Ленина пр-кт, 32а	библиотека
11	МБУК «Опочецкий районный центр культуры»	182330, Псковская обл, Опочецкий р-н, Опочка г, Калинина ул, 2а	культурно-досуговое учреждение
12	МБУ «Культурно-досуговый комплекс Новосokolьнического района»	182200, Псковская обл. Новосokolьнический р-н, Новосokolьники г. партизанская ул, 13	культурно-досуговое учреждение
13	МБУК «Пыталовское досуговое объединение»	181410, Псковская обл, Пыталовский р-н, Пыталово г, Красноармейская, 25	культурно-досуговое учреждение
14	МБУ «Районный Дом культуры»	181000, Псковская обл, Плюсский р-н, Плюсса рп, Ленина ул, 16-а	культурно-досуговое учреждение
15	МБУК Пушкиногорского района «Культурно-досуговый центр»	181370, Псковская обл, Пушкиногорский р-н, Пушкинские Горы рп, Садовая, 1	культурно-досуговое учреждение
16	МБУК «Пустошкинский районный Центр культуры»	182300, псковская обл, Октябрьская ул, 55	культурно-досуговое учреждение

17	МБУК «Бежаницкий историко-культурный центр Философовых»	182840, Псковская обл, Бежаницкий р-н, Бежаницы п. Стрепетова ул. 32	музей
18	МБУК «Красногородское районное досуговое объединение»	182370, Псковская обл, Красногородский р-н, Красногородск рп, Комсомольская ул., 13	культурно-досуговое учреждение
19	МУ «Дновский районный культурный центр»	182670, Псковская обл, Дновский р-н, Дно г, Ленина ул, 19	культурно-досуговое учреждение
20	МБУ «Струго-Красненский районный культурный центр»	181110, Псковская обл, Струго-Красненский р-н, Струги Красные рп, Победы ул, 2-в	культурно-досуговое учреждение
21	МБУК «Центральная городская библиотека им. М.И. Семевского»	182113, Псковская обл, Великие Луки г, Пионерская ул, 7	библиотека
22	МБУК «Краеведческий музей города Великие Луки»	182112, Псковская обл, Великие Луки г, А.Магросова пл, 1	музей
23	МБУК «Культурно-досуговое объединение» муниципального образования «Локнянский район» Псковской области	182900, Псковская обл, Локнянский р-н, Локня рп, Первомайская ул, 44	культурно-досуговое учреждение
24	МБУК «Дедовичский районный центр досуга»	182710, Псковская обл, Дедовичский р-н, Дедовичи рп, Энергетиков ул, 6	культурно-досуговое учреждение
25	МБУК «Островская центральная районная библиотека» муниципального образования «Островский район»	181350, Псковская обл, Островский р-н, Остров г, Спартака, ул, 7	библиотека
26	МБУ «Районный культурный центр»	182010, Псковская обл, Куньинский р-н, Кунья рп, Дзержинского ул, 17	культурно-досуговое учреждение
27	МБУК «Палкинская централизованная библиотечная система»	181270, Псковская обл, Палкинский р-н, Палкино рп, Островская ул, 14	библиотека
28	МБУК «Печорская центральная районная библиотека»	181500, Псковская обл, Печорский р-н, Печоры г, Рижская ул, 1	библиотека
29	МБУК «Себежский краеведческий музей»	182250, Псковская обл, Себежский р-н, Себеж г, Пролетарская ул, 21	музей

Период проведения исследования: оценка качества работы по представленным критериям проведена в период с 01 октября по 30 октября 2016 года.

Оценка отражения деятельности культурно-досуговых организаций проводилась командой преподавателей Псковского государственного университета, респондентами анкетного опроса – 641 человек. Из них 146 (23%) мужчин и 495 (77%) женщин. Распределение по возрастным группам: 18-29 лет – 83 чел. (13%); 30-39 лет – 142 чел. (22%); 40-49 лет – 143 чел. (22%), 50-59 лет – 171 (27%), свыше 60 лет – 102 чел. (16%).

Критерии независимой оценки качества деятельности учреждений культуры

Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг

Пункт приказа N 2515	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	музеи
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	театры
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые организации
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	музеи, театры
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации

			культуры
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	от 0 до 9 баллов	театры
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	театры, музеи
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры, за исключением театров
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	музеи
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-досуговые организации
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культурно-досуговые организации

Показатели, формируемые на основе анализа информации на сайте www.bus.gov.ru

Пункт приказа N 2515	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры

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

Пункт приказа N 2515	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посетителей сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посетителей сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества"	от 0 до 5 баллов	все организации культуры

	предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации		
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	все организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	от 0 до 6 баллов	все организации культуры

Методика и инструментарий оценки

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

В рамках данной независимой оценки были проведены:

- **контент-анализ** информации на сайтах учреждений культуры;
- **анкетный опрос.**

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 Министерства культуры РФ от 20.11.2015 года № 2830, приказа Министерства культуры РФ от 05.10.2015 года № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии качества оказания услуг организациями культуры».

Максимальное количество баллов по всем блокам для учреждений культуры – **100 баллов**, что составляет 100%.

Далее анализ производился в зависимости от принадлежности организации культуры к тому или иному типу: театрально концертная организация, культурно-досуговая организация, музей, библиотека. Количественный рейтинг культурно-досуговых организаций Псковской области по 16 показателям оценки качества (приказ Министерства культуры 05.10.2015 года № 2515 Приложение дал следующие значения:

Приложение 1

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

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки	Значение показателя
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 19)				11,2
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	0,12
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	5,06
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг	6,02
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 30)				12,85
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	4,26

2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	0,53
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	0,24
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	4,15
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	0,06

2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	3,61
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 7)				6,11
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	6,11
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)				6,63
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	6,22
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	0,41
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)				16,95
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры, за исключением театров	изучение мнения получателей услуг	4,42
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	0

	качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации				
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг	7,99
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 5 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг	4,54

Анализируя количественные показатели качества оказания услуг культурно-досуговыми организациями Псковской области, необходимо обратить внимание на перекос в данных показателях в связи с отсутствием официальных сайтов. Из 17 культурно-досуговых анализируемых организаций только две имеют свой официальный сайт, поэтому личный опрос мнения получателей услуг показал достаточно высокий уровень выраженности большинства показателей, однако суммарные показатели значительно снижены из-за непредставленности их на официальных сайтах.

Проанализируем результаты анкетного опроса, в котором приняли участие как руководители и специалисты культурно-досуговых организаций (в среднем 3-4 человека от организации), так и получатели услуг (10-15 человек в каждой организации). Всего – 254 респондента.

Из максимальных 7 баллов по показателю информированности о новых мероприятиях в целом все изучаемые культурно-досуговые организации были оценены на 6,02 балла, то есть большинство респондентов высоко оценивают работу организаций. Среди источников, из которых потребители услуг культурно-досуговых организаций узнают о предстоящих мероприятиях, наиболее часто используемыми являются рекламная продукция (37%) и средства массовой информации (39%). Интернет (33%) и друзья, знакомые (32%) немного реже являются источником информирования. Стендами внутри помещения пользуются 30% респондентов. Респонденты имели возможность выбирать одновременно несколько источников информирования.

Однако часть получателей услуг делают замечания по поводу недостаточной информации о работе учреждения, особенно респонденты в возрасте более 50 лет. Они предлагают расширить каналы представления информации о мероприятиях культурно-досуговых организаций: печатать объявления в газетах, выпускать и распространять больше рекламной продукции, давать о себе информацию в Интернете. Ряд потребителей услуг для повышения информированности населения предлагают интенсифицировать работу, например, с образовательными организациями, для привлечения клиентов.

Все анализируемые организации представлены на официальном сайте www.bus.gov.ru, однако не все из них выкладывают информацию по всем требуемым направлениям своей работы. Культурно-досуговые организации Локни, Плюссы и Неелово не разместили на вышеназванном сайте никакой информации, кроме общей. Организации Красногородска, Невеля, Дно, Пушкинских Гор, Пыталово и «Планетарий» г. Пскова представили всю необходимую информацию о своей деятельности. Наиболее распространенными недостатками в представлении информации на сайте www.bus.gov.ru являются устаревшие данные; у многих организаций несколько номеров телефонов не разделены знаками препинания, что очень затрудняет их прочтение; не представлена информации о мероприятиях по проверке финансово-хозяйственной деятельности. В этом случае корректно выглядит комментарий одной из организаций «Проверки в 2015 году не проводились».

Среди культурно-досуговых организаций лишь две имеют официальный сайт: муниципальное учреждение культуры Невельского района «Культура и досуг» и муниципальное бюджетное учреждение «Планетарий». Сайт муниципального бюджетного учреждения культуры «Культурно-досуговое объединение» муниципального образования «Локнянский район» Псковской области, заявленный на сайте www.bus.gov.ru не открывается при переходе на него по имеющейся ссылке, поэтому оценить степень его проработанности не представляется возможным.

Сайт МУК «Культура и досуг» (г. Невель) набрал 20,5 баллов из 40 возможных (представлена как информация для получателей услуг, так и официальная информация о деятельности организации), сайт МБУ «Планетарий» - 10 баллов (сайт удобен в использовании для получателей услуг, однако на нем не представлена официальная информация о деятельности).

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 30 баллов)

Средний балл по данному критерию для всех анализируемых культурно-досуговых организаций Псковской области – 12,85 б.

Выше всего оценивается респондентами уровень комфортности пребывания в организации (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.п.) – 4,26 б. из 5 возможных. Несколько ниже транспортная и пешая доступность – 4,15 б. из 5. Ниже всего последний показатель оценен жителями Пыталово – 2,52 б. из 5, так как культурный центр находится за чертой города. Респонденты в качестве главного предложения по улучшению деятельности организации указывают необходимость построить новый дом культуры в черте города.

Ниже всего оценивается удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениями посетителям – 3,61 б. из 5 возможных. Ответ на данный вопрос в анкете респонденты часто пропускали, вероятно, не понимая о каких электронных сервисах идет речь. Они отсутствуют у большинства организаций.

В анкете присутствовал вопрос, не входящий в критерии оценки в соответствии с Методическими рекомендациями, однако так же оценивающий доступность получения услуг всеми категориями граждан, в том числе маломобильными. Данный показатель был низко оценен респондентами – 3,53 б.из 5. Среди замечаний иногда фигурируют: нельзя заехать с детскими колясками, нет ступенек, чтобы заехать на инвалидной коляске, мало выездных мероприятий для тех, кто не может посещать их сам.

Среди предложений по повышению комфортности предоставления услуг и доступности их получения большинство касаются необходимости проведения ремонтных работ в помещениях культурно-досуговых организаций: провести капитальный ремонт зданий (фасадов, крыш), отремонтировать места общего пользования, оборудовать отдельную кассу, улучшить освещение, построить новые декорации, сменить кулисы, обновить костюмы и т.п. Вторая группа предложений относится к использованию информационных технологий: создать свой сайт в Интернете, провести локальную сеть, обновить компьютерную технику, закупить новое оборудование с целью проведения мероприятий для различных возрастных групп (молодежи, детей, пожилых).

Перечень услуг на официальных сайтах организаций, которые их имеют, представлен в полной мере (5 из 5 возможных баллов), однако в силу того, что лишь две культурно-досуговые организации Псковской области имеют свои сайты, то средний балл по данному показателю составляет лишь 0,53 из 5 возможных. То же можно отметить и по показателям удобства навигации по официальным сайтам (0,24 б. из 5 максимум) и наличие электронных билетов/бронирования/документов и т.п. (0,06 б. из 5).

Критерий **времени ожидания предоставления услуги** включает для культурно-досуговых организаций только один показатель – удобство графика работы. Данный показатель высоко оценивается респондентами – 6,11 б. из 7 возможных. Лишь молодые респонденты (18-29 лет) высказывают пожелание продления времени работы учреждений в дни, когда проводятся дискотеки и увеличить их число на неделе.

Критерий доброжелательности, вежливости и компетентности работников организаций культуры (от 0 до 14)

Показатель доброжелательности, вежливости и компетентности персонала культурно-досуговых организаций Псковской области в процессе изучения мнения получателей услуг оценивается высоко – 6,22 б. из 7 возможных.

Второй показатель основан на анализе официальных сайтов организаций, поэтому средний балл по всем изучаемым организациям, очень низкий – 0,41 б. из 7. Но и из двух имеющихся сайтов только на странице Невельского МУК «Культура и досуг» имеется требуемая информация о структуре организации, ее руководителях, контактной информации и т.п. (7 б. из 7 возможных), на втором сайте МБУ «Планетарий» такой информации не представлено.

Последний критерий оценки качества оказания услуг организациями культуры «Удовлетворенность качеством оказания услуг» (от 0 до 25) включает 4 показателя:

5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг культурно-досуговыми организациями – высоко оценивается получателями услуг – 4,42 б. из 5 возможных.

5.2. Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Данный показатель связан с наличием соответствующей информации на официальном сайте организации культуры. Данная информация не представлена ни на одном официальном сайте организации, поэтому средний балл по нему составляет 0 баллов из 6 возможных.

5.3. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам – по мнению получателей услуг, организации располагают необходимым числом кружков (7,99 б. из 9 возможных). Однако ряд замечаний и предложений потребителей касаются именно данного направления деятельности культурно-досуговых организаций Псковской области. Среди замечаний были отмечены следующие: не организован отдых молодежи, не хватает квалифицированных кадров в целом или конкретных специалистов (хореографа, аккомпаниатора). Предложения касаются необходимости открытия новых кружков и творческих групп (спортивных секций, групп художественной самодеятельности для взрослых, хореографических кружков для детей и т.п.); совершенствования уже имеющихся коллективов (например, фольклорных, занимающихся декоративно-прикладным творчеством); повышение кадрового потенциала руководителей кружков и творческих групп.

5.4. Качество проведения культурно-массовых мероприятий – также высоко оценивается потребителями услуг культурно-досуговых организаций-4,54 б. из 5 возможных. Однако респондентами высказывались пожелания о расширении спектра проводимых мероприятий: организации мероприятий для семейного досуга, для пожилых людей, молодежи, театрализованных действий, мероприятий для детей с использованием ростовых кукол и т.п. Некоторые респонденты хотели бы сами принимать участие в организации подобного рода мероприятий, другие хотят, чтобы приезжали артисты из соседних районов.

Количественный рейтинг средних значений по **18 показателям** комплексной оценки качества оказания услуг музеями Псковской области (приказ Министерства культуры 05.10.2015 года № 2515 Приложение 1) дал следующие значения:

Приложение 2

Значение показателей, характеризующих заданные критерии комплексной оценки качества оказания услуг музейными организациями Псковской области

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организац ий	Способ оценки	Значение показателя
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 17)				9.93 (58.4%)
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	все организац ии культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	1.75
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организац ии культуры	наличие информации на государствен ном сайте www.bus.gov.ru на и официальном сайте организации культуры	4.00
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	музейные организац ии	изучение мнения получателей услуг	4.18
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38)				18.55 (48.81%)
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организац ии культуры	изучение мнения получателей услуг	3.67
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной	от 0 до 5 баллов	все организац ии культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	0,50

	основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения				
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	0,62
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг	6.16
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	4,17
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	0,37
2.8	Удобство пользования электронными сервисами,	от 0 до 5 баллов	все организац	изучение мнения	3,06

	предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)		ии культуры	получателей услуг	
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)				12.25 (87.5%)
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	6,21
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	театры, музеи	изучение мнения получателей услуг	6.04
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)				7.89 (56.36%)
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	6,64
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	1.25
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 17)				10.14 (59.6%)
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры, за исключением театров	изучение мнения получателей услуг	4,61
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации	0

	органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации			культуры	
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг	3.69
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг	1.84
	Средний суммарный показатель по 5 критериям независимой оценки				58.76 (58.76 % от максимал ьно возможн о)

Количественный анализ показателей качества оказания услуг музейными организациями Псковской области показал следующее:

1. Средний суммарный показатель качества услуг, предоставляемых музейными учреждениями по 5 заданным критериям составляет 58.76 баллов (из 100 максимально возможных баллов), т.е. равен 58.8% по шкале качества.

2. Недостаточно высокая средняя суммарная оценка качества деятельности музейных организаций по 5 заданным критериям в значительной степени объясняется дисбалансом в представленности оценочных данных, полученных по материалам анкетного опроса и данным контент-анализа официальных веб-сайтов.

Из восьми оцениваемых музейных организаций только две имеют свой официальный сайт (муниципальное бюджетное учреждение культуры "Бежаницкий историко-культурный центр Философовых и муниципальное бюджетное учреждение культуры "Краеведческий музей города Великие Луки"). Отсутствие официальных сайтов у 6-ти музейных учреждений, а также отсутствие ежегодно обновляемой информации о деятельности на государственном сайте www.bus.gov.ru у 3-х музейных учреждений привело к нарушению заданной пропорции показателей «изучение мнения получателей услуг» к показателям «наличие информации на официальном сайте организации культуры» (должно быть: 60 баллов и 40 баллов соответственно;

обнаружено: 86 баллов и 14 баллов соответственно), что, как следствие, повлияло на снижение среднего суммарного показателя качества предоставляемых услуг оцениваемыми музейными организациями.

Качественный анализ данных независимой оценки оказания услуг музейными организациями Псковской области по 5 заданным критериям.

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» - показатели 1.1, 1.2 и 1.3 (см. Таблица 4). Из максимальных 17 баллов средняя оценка изучаемых музейных организации составила 9.93 балла. При этом показатель 1.3 «Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры», который оценивался на основе мнения потребителей услуг (анкетный опрос) оценен на 4.8 балла из 5 возможных, что показывает высокую оценку деятельности организаций в данном направлении большинством респондентов. Среди источников, из которых потребители услуг музейных организаций узнают о предстоящих мероприятиях, наиболее часто используемыми являются друзья и знакомые (25.2%), средства массовой информации (23.9%) и информация внутри учреждения (22.6%). Интернет как источник информации о деятельности музеев служит для 18.7% респондентов. Значительно реже источником информации служит реклама: ее отметили лишь 9.7% респондентов. Данные анкетирования свидетельствуют о дополнительных ресурсах привлечения посетителей: помимо информации, стихийно передаваемой «от друзей и знакомых» и размещенной в СМИ, целесообразно усилить роль рекламной продукции, а также Интернета как более востребованного молодыми людьми.

Показатели 1.1 и 1.2, характеризующие критерий открытости и доступности информации об организации культуры, представленной на Интернет-сайтах, получили средние оценки соответственно 1.75 (из максимальных 5 баллов) и 4.0 (из максимальных 7 баллов). Все анализируемые организации представлены на официальном сайте www.bus.gov.ru, однако не все из них регулярно и полно выкладывают информацию по всем требуемым направлениям своей работы. Музейные организации Великих Лук, Гдова и Великолукского района (д.Борки) не разместили на вышеназванном сайте никакой информации, кроме общей. Музейное учреждение, размещенное в Пустошке, представило неполную информацию (отсутствуют отчетные материалы о результатах деятельности и использовании имущества, о выполнении государственного задания, о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый период). Музейные учреждения Бежаниц, Опочки, Себежа и Струг Красных представили всю необходимую информацию о своей деятельности. Наиболее распространенными недостатками в представлении информации на сайте www.bus.gov.ru являются устаревшие плановые и отчетные данные, отсутствие информации о лицах, утвердивших государственное задание для данного учреждения, размещение

сканированных документов, имеющих многостраничный объем в виде отображения лишь титульного листа.

Среди музейных организаций лишь две имеют свой официальный сайт: муниципальное бюджетное учреждение культуры "Бежаницкий историко-культурный центр Философовых» и муниципальное бюджетное учреждение культуры "Краеведческий музей города Великие Луки". Оценка уровня открытости и доступности информации на сайтах проводилась по 40 заданным показателям (Приложение N 1к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. N 2830, Таблица 4.3).

Сайт МУК «Бежаницкий историко-культурный центр Философовых» набрал 20 баллов из 40 максимально возможных (привлекательный интерфейс, возможность регистрации, удобная навигация, представленность как официальной информации о деятельности организации и ее структуре, так и информации для получателей услуг, с которыми поддерживается обратная связь). Качество и доступность информации, представленной на сайте МБУ «Краеведческий музей города Великие Луки», соответствует только 5 оценочным показателям и нуждается в серьезной доработке.

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38 баллов).

Из максимальных 38 баллов средняя оценка изучаемых музейных организации Псковской области составила 18.55 балла. Более высокие оценки получили показатели, основанные на изучении мнения получателей услуг (2.1; 2.4; 2.6; 2.8). Средняя оценка уровня комфортности пребывания в организации (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.п.) – не высока - 3.67 балла (из 5 возможных), однако она сложилась из большого разброса в оценках, полученных от респондентов разными музейными учреждениями: от 4.7 - 4.80 балла (Великие Луки, Великолукский район, д. Борки, Струги Красные) до 2.85 балла (Себеж). Несколько выше оценена транспортная и пешая доступность – 4,17 балла из 5 возможных (при разбросе оценок от 3.5 балла - Бежаницы до 5.00 балла - Струги Красные). Из всех показателей, оцениваемых респондентами по данному критерию, «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениями посетителям» получил самый низкий балл – 3,06 из 5 возможных, что, очевидно, свидетельствует о недостаточном уровне развития данного сервиса (разброс оценок: от 4.47- Великие Луки до 1.23 – Себеж).

В анкете присутствовал вопрос, не входящий в критерии оценки в соответствии с Методическими рекомендациями, однако так же оценивающий доступность получения услуг всеми категориями граждан, в том числе маломобильными. Данный показатель был низко оценен респондентами – 3,51 балла из 5.

Показатель 2.4 «Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)» оценен респондентами на 6.16

баллов из 8 баллов возможных (разброс оценок : от 7.3 -7.4 - Пустошка, Великие Луки до 5.2 балла - Опочка, Гдов).

Среди предложений по повышению комфортности предоставления услуг и доступности их получения большинство касаются необходимости увеличения финансирования музейных учреждений и увеличения их штата, проведения ремонтных работ в зданиях и помещениях музейных организаций(капитальный или косметический ремонт зданий, фасадов, крыш, санитарно-гигиенического оборудования, печного отопления, мест общего пользования), расширения помещений для хранения экспонатов, увеличение выставочных площадей, улучшения освещения и отопления, обновления интерьера, приобретения современной мебели и т.п. Вторая группа предложений относится к информатизации деятельности музеев: создать свой сайт в Интернете, обновить компьютерную технику, внедрить новые технологии (аудиогид), закупить новое оборудование ноутбук, мультимедийный проектор).

Показатели 2.2 и 2.3, оцениваемые на основе контент-анализа официальных сайтов, получили достаточно низкие средние оценки. Перечень услуг (показатель 2.2) на официальных сайтах организаций, которые их имеют, представлен в полной мере (5 из 5 возможных баллов), однако в силу того, что лишь две музейные организации Псковской области имеют свои сайты, то средний балл по данному показателю составляет лишь 0,50 из 5 возможных. То же можно отметить и по показателю удобства навигации (2.3) по официальным сайтам (0,62 б. из 5 максимум) и показателю наличия электронных билетов/бронирования/документов (2.7) - 0,37 балла из 5 возможных.

Критерий 3.Время ожидания предоставления услуги включает для музейных организаций два показателя, оцененных на основе мнения получателей услуг - 3.1 удобство графика работы и 3.2 удобство процедуры покупки(бронирования) билетов. По первому показателю средняя оценка составила - 6.21 балла из 7 возможных, по второму показателю – 6.04 из 7 возможных, что свидетельствует о достаточно высоком уровне удовлетворенности данными условиями предоставления услуг музейными учреждениями.

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций культуры (от 0 до 14)

Данный критерий оценивался по двум показателям – как на основе изучения мнения посетителей музеев, так и на основе контент–анализа официальных сайтов. Показатель доброжелательности, вежливости и компетентности персонала музейных организаций Псковской области оценивается высоко – 6.64 б. из 7 возможных.

Второй показатель, основанный на анализе официальных сайтов организаций («Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации») в среднем оценен на 1.25 балла из 7 возможных, что отражает недостаточность представленности официальной информации на сайте. При

этом сайт Бежаницкого музея полностью соответствует требованиям (7 баллов), сайт музея Великих Лук оценен лишь на 3 балла, что и сказалось на средней оценке.

Критерий 5. «Удовлетворенность качеством оказания услуг» (от 0 до 17) включает 4 показателя:

5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музейными организациями – высоко оценивается их получателями – 4,61 балла из 5 возможных.

5.2. Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Данный показатель связан с наличием соответствующей информации на официальном сайте организации культуры. Данная информация не представлена ни на одном официальном сайте организации, поэтому средний балл по нему составляет 0 баллов из 6 возможных.

5.3. Качество проведения экскурсий – по мнению получателей услуг, весьма высокое - 3.69 балла из 4 возможных.

5.4. Разнообразие экспозиций организации культуры – так же высоко оценивается потребителями услуг музейных организаций – 1.84 балла из 2-х возможных. Вместе с тем респонденты высказывали пожелания о совершенствовании деятельности музеев: шире привлекать молодежь к мероприятиям, проводимым в музее, создавать экспозиции, посвященные знаменитым землякам, организовывать встречи с интересными людьми, проводить мастер-классы по народным ремеслам, проводить выставки художников, организовать лекторий по краеведению и т.п.

Количественный рейтинг по 15 показателям оценки качества (приказ Министерства культуры 05.10.2015 года № 2515 Приложение дал следующие значения:

Приложение 3

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

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки	Значение показателя
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 17)				11,09
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты,	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте	1,67

	структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы			организации культуры	
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	4,97
1.3	Информирование об услугах библиотеки	от 0 до 5 баллов	библиотек и	изучение мнения получателей услуг	4,43
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 39)				24,4
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	4,13
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	1,26
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	1,05

	контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации				
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотек и	изучение мнения получателей услуг	8,12
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	4,52
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	0,76
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	4,33
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 7)				6,44
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	6,44
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)				8,5
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей	6,7

			культуры	услуг	
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	1,8
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 11)				6,07
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры, за исключением театров	изучение мнения получателей услуг	4,6
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	1,2

Анализируя количественные показатели качества оказания услуг библиотеками Псковской области, необходимо обратить внимание на разброс в данных показателях в связи с отсутствием официальных сайтов. Из 15 библиотек только две имеют свой официальный сайт, достаточно оформленный и информационно представленный, три - частично оформленные, поэтому личный опрос мнения получателей услуг («Централизованная библиотечная система» г. Пскова, «Центральная городская библиотека им. М.И.Семевского») показал достаточно высокий уровень выраженности большинства показателей, менее выражены – по центральной районной библиотеке Невельского района, Печорской центральной районной библиотеке, и суммарные показатели значительно снижены остальным библиотечным учреждениям из-

за непредставленности их на официальных сайтах.

Проанализируем результаты анкетного опроса, в котором приняли участие как руководители и специалисты библиотечных организаций (в среднем 3-4 человека от организации), так и получатели услуг (10-15 человек в каждой организации). Всего – 266 респондентов.

Из максимальных 5 баллов по показателю информированности об услугах библиотек в целом все изучаемые библиотеки были оценены на 4,43 балла, то есть большинство респондентов высоко оценивают работу организаций. Среди источников, из которых потребители библиотечных услуг узнают об услугах библиотеки, наиболее часто используемыми являются друзья, знакомые (39%), информация внутри учреждения (37%); менее выраженными источниками информирования выступают средства массовой информации (29%), Интернет (23%), рекламная продукция (27%). Стендами внутри помещения пользуются 30% респондентов. Респонденты имели возможность выбирать одновременно несколько источников информирования.

Однако часть получателей услуг делают замечания по поводу отсутствия Интернета и недостаточной информации о новых поступлениях в библиотеку. Все анализируемые организации представлены на официальном сайте www.bus.gov.ru, однако не все из них выкладывают информацию по всем требуемым направлениям своей работы. Библиотечный отдел МУК Усвятской РЦК, «Палкинская централизованная библиотечная система», «Печорская центральная районная библиотека» не разместили на вышеназванном сайте никакой информации, кроме общей. «Централизованная библиотечная система» г. Пскова, центральная районная библиотека Невеля, «Порховская централизованная библиотечная система», Новоскольническая детская районная библиотека, Новоскольническая районная библиотека, Красногородская районная библиотека, Стругокрасненская центральная районная библиотека, «Островская центральная районная библиотека» представили всю необходимую информацию о своей деятельности. Наиболее распространенными недостатками в представлении информации на сайте www.bus.gov.ru являются устаревшие данные; у многих организаций несколько номеров телефонов не разделены знаками препинания, что очень затрудняет их прочтение; не представлена информации о мероприятиях по проверке финансово-хозяйственной деятельности.

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 39 баллов)

Средний балл по данному критерию для всех анализируемых библиотек Псковской области – **24, б.**

Выше всего оценивается респондентами транспортная и пешая доступность – 4,52 б. из 5; уровень комфортности пребывания в организации (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.п.) – 4,13 б. из 5 возможных, наличие дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу - 8,12 из 9 возможных баллов.

Достаточно высоко оценивается удобство пользования электронными сервисами (в том числе электронными каталогами), предоставляемыми учреждениями посетителям – 4,33 б. из 5 возможных.

В анкете присутствовал вопрос, не входящий в критерии оценки в соответствии с Методическими рекомендациями, однако так же оценивающий доступность получения услуг всеми категориями граждан, в том числе маломобильными. Данный показатель был низко оценен респондентами – 3,13 б. из 5.

Среди предложений по повышению комфортности предоставления услуг и доступности их получения большинство касаются необходимости проведения ремонтных работ в библиотеке: провести капитальный ремонт зданий (фасадов, крыш), отремонтировать места общего пользования, улучшить отопление, освещение, Вторая группа предложений относится к использованию информационных технологий: создать свой сайт в Интернете, провести локальную сеть, обновить компьютерную технику. Третья группа предложений относится к комплектованию новинками литературы и привлечению читателей: увеличить количество периодики, больше обзоров художественной литературы, обновить книжно- журнальный фонд, привлекать читателей с использованием мастер - классов на территории библиотеки игр с целью привлечения молодежи.

Перечень услуг на официальных сайтах организаций, которые их имеют, представлен в полной мере (5 из 5 возможных баллов), однако в силу того, что из 15 библиотек только две имеют свой официальный сайт, достаточно оформленный и информационно представленный, три - частично оформленные, то средний балл по данному показателю составляет лишь 1,26 из 5 возможных. То же можно отметить и по показателям удобства навигации по официальным сайтам (1,05 б. из 5 максимум) и наличие электронных билетов/бронирования/документов и т.п. (0,76 б. из 5).

Критерий **времени ожидания предоставления услуги** включает для библиотечных организаций только один показатель – удобство графика работы. Данный показатель высоко оценивается респондентами – 6,44 б. из 7 возможных.

Критерий **доброжелательности, вежливости и компетентности работников организаций культуры (от 0 до 14)**

Показатель доброжелательности, вежливости и компетентности персонала библиотечных организаций Псковской области в процессе изучения мнения получателей услуг оценивается высоко – 6,7 б. из 7 возможных.

Второй показатель основан на анализе официальных сайтов организаций, поэтому средний балл по всем изучаемым организациям, очень низкий – 1,8 б. из 7. Но и из имеющихся сайтов («Централизованная библиотечная система» г. Пскова, «Центральная городская библиотека им. М.И.Семевского», «Центральная районная библиотека Невельского района, «Печорская центральная районная библиотека») имеется требуемая информация о структуре организации, ее руководителях, контактной информации и т.п.

Последний критерий оценки качества оказания услуг организациями культуры «Удовлетворенность качеством оказания услуг» (от 0 до 11) включает 2 показателя:

5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотечными организациями – высоко оценивается получателями услуг – 4,6 б. из 5 возможных.

5.2. Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Данный показатель связан с наличием соответствующей информации на официальном сайте организации культуры. Данная информация не достаточно представлена на официальных сайтах организации, поэтому средний балл составляет 1,2 баллов из 6 возможных.

Количественный рейтинг средних значений по **17 показателям** комплексной оценки качества оказания услуг театральными организациями (приказ Министерства культуры 05.10.2015 года № 2515 Приложение 1) дал следующие значения:

Приложение 4

Значение показателей, характеризующих заданные критерии комплексной оценки качества оказания услуг ГАУК ПО "Театрально-концертная дирекция»

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки	Значение показателя
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 19)				10.98
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	5
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на государственном сайте www.bus.gov.ru на и официальном сайте	0

				организации культуры	
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг	5.98
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 43)				28.16
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	3.89
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	3
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	1

	перехода по сайту с использованием меню навигации				
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг	4.10
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	4.17
2.6.1	Доступность в получении услуг театрально-концертного учреждения для маломобильных групп граждан	от 0 до 5 баллов - дополнительный показатель	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	3.22
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	5.00
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	3.78
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов театральных организаций (программ, буклетов, флаеров)	данный показатель не изучался	театры	изучение мнения получателей услуг	-
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)				11.13
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	5.68
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	театры, музеи	изучение мнения получателей услуг	5.45

4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)				11.68
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	5.68
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	6
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 11)				4.00
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры, за исключением театров	изучение мнения получателей услуг	4.00
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	0
	Итоговый показатель качества предоставляемых услуг по 5 критериям независимой оценки				65.95 (65.3 % от максимально возможной оценки)

1. Итоговый показатель качества услуг, предоставляемых ГАУК ПО "Театрально-концертная дирекция», сложился из суммы независимых оценок экспертов по 5 заданным критериям и составляет 65.95 балла (из 101 максимально возможных балла), т.е. равен 65.3% по шкале качества.

2. Анализ материалов независимой оценки качества услуг ГАУК ПО "Театрально-концертная дирекция» обнаружил непропорциональность в уровне оценочных данных, полученных по материалам анкетного опроса и данным контент-анализа официальных веб-сайтов: изучение мнения потребителей услуг выявило более высокий уровень оценок, чем уровень оценочных данных контент-анализа Интернет-сайтов. Так средняя оценка показателей качества услуг по данным анкетирования составляет 46.14 балла, что соответствует 75.6% от максимально возможной оценки (см. Таблица 2). Средняя оценка показателей качества услуг по результатам контент-анализа информации, представленной ГАУК ПО "Театрально-концертная дирекция» и его структурных подразделений на Интернет-сайтах (www.bus.gov.ru и официальные сайты учреждений) составляет 20 баллов, что соответствует лишь 50% от максимально возможной оценки (см. Таблица 3). Особенно низко оценены показатели 1.1. и 5.2 (0 баллов), что связано с отсутствием ежегодно обновляемой информации о деятельности учреждения на государственном сайте www.bus.gov.ru и отсутствием информации на официальном сайте ГАУК ПО "Театрально-концертная дирекция» и его структурных подразделений о порядке оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы; о результатах независимой оценки качества оказания услуг, а также о предложениях об улучшении качества деятельности и плане по улучшению качества работы организации. Проявившаяся диспропорция в оценках повлияла на итоговый показатель качества предоставляемых учреждением услуг.

Таким образом, независимая оценка выявила аспекты деятельности учреждения, связанные с информатизацией его услуг для потребителей, которые нуждаются в дальнейшем совершенствовании. Для справедливости стоит заметить, что нулевые оценки контент-анализа Интернет –сайтов получили показатели (1.1 и 5.2), которые отражают скорее служебную дисциплинированность учреждения в документообороте, чем собственно качество услуг, предоставляемых потребителям.

3. Качественный анализ данных независимой оценки оказания услуг ГАУК ПО "Театрально-концертная дирекция» и его структурных подразделений по 5 заданным критериям.

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» - показатели 1.1, 1.2 и 1.4 (см. Таблица 4). Из максимальных 19 баллов по данному критерию средняя оценка изучаемого театрально-концертного учреждения составила 10.98 баллов (57.8% по шкале качества). При этом показатель 1.4 «Информирование о предстоящих представлениях и постановках» оценивается потребителями услуг (анкетный

опрос) на 5.98 балла из 7 максимальных возможных, что говорит о достаточно высоком уровне качества данной услуги. К сожалению, все участники опроса (кроме одного) не указали в анкетах источники, из которых они узнают о предстоящих спектаклях и концертах. Для оценки на выбор предлагались СМИ, Интернет, рекламная продукция, друзья и знакомые и информация внутри учреждения, каждое из которых потенциально может быть хорошим информационным ресурсом.

Показатели 1.1 и 1.2, характеризующие критерий открытости и доступности информации об организации культуры, представленной на Интернет-сайтах, получили оценки соответственно 5.0 (из максимальных 5 баллов) и 0.0 (из максимальных 7 баллов).

Оценка уровня открытости и доступности информации на сайтах проводилась по 40 заданным показателям (Приложение N 1 к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. N 2830, Таблица 4.3). Анализ информации, представленной на официальном сайте Театрально-концертной дирекции и на сайтах ее структурных подразделений (драматический театр и филармония) показал ее соответствие установленным параметрам показателя 1.1 – «Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы».

ГАУК ПО "Театрально-концертная дирекция» зарегистрировано на официальном сайте www.bus.gov.ru, однако представленная здесь информация устарела и не обновляется, к тому же наименование документов не полностью соответствует установленному перечню. Отсутствие отчетной документации за 2015 год, плановых показателей на текущий год, сведений о контрольных мероприятиях не позволило положительно оценить показатель 1.2. «Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры».

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 43 баллов).

Из максимальных 43 баллов средняя оценка ГАУК ПО "Театрально-концертная дирекция» и его структурных подразделений по данному критерию составила 28.16 балла (65.4% по шкале качества). Более высокие оценки получили показатели, основанные на изучении мнения получателей услуг (2.1; 2.4; 2.6; 2.8). Средняя оценка уровня комфортности пребывания в организации (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.п.) – средняя - 3.89 балла (из 5 возможных). При этом разница в оценках по данному показателю - в пользу театра (театр – 4.33, филармония -3.44). Несколько выше оценена транспортная и пешая доступность – 4,17 балла из 5 возможных (театр – 4.11, филармония – 4.22). Из всех показателей, оцениваемых респондентами по данному критерию, «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениями посетителям» получил самый низкий балл – 3,78 из 5 возможных, что, очевидно, свидетельствует о недостаточной еще популярности данного сервиса (театр -4.00, филармония – 3.56).

В анкете присутствовал вопрос, не входящий в показатели критерия оценки в соответствии с «Методическими рекомендациями» ((приложение к приказу Министерства культуры РФ от 20.11.2015 года № 2830), оценивающий доступность получения услуг театрально-концертных организаций для маломобильных граждан. Полученный средний балл – 3.2 из 5 баллов, при этом качество услуг театра в этом направлении респонденты оценили на 3.0 балла, для филармонии оценка несколько выше – 3.44.

Показатель 2.4 «Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)» адресован потребителям услуг театра и оценен ими на 4.10 баллов из 8 баллов возможных (51.2 % по шкале качества).

Показатели 2.2 и 2.3, оцениваемые на основе контент-анализа официальных сайтов, получили невысокие оценки. Показатель 2.2 «Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения» представлен на официальных сайтах анализируемых учреждений не в полной мере (3 из 5 возможных баллов). То же можно отметить и по показателю (2.3) «Удобство навигации по официальным сайтам, наличие независимой системы учета посещений сайта и др.» (1 балл из 5 максимальных). По показателю 2.7 «Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения» установлено полное ему соответствие предоставляемых услуг на анализируемых сайтах - 5 баллов из 5 возможных.

Критерий 3. Время ожидания предоставления услуги включает для театрально-концертных организаций два показателя, оцениваемых на основе мнения получателей услуг - 3.1 удобство графика работы и 3.2 удобство процедуры покупки(бронирования) билетов. По первому показателю средняя оценка составила - 5.68 из 7 возможных (театр -5.29, филармония - 6.06 балла). По второму показателю – средняя оценка 5.45 (из 7 возможных) при равных оценках, полученных театром и филармонией, что свидетельствует о достаточно высоком уровне удовлетворенности потребителей данными условиями предоставления услуг анализируемыми учреждениями.

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций культуры (от 0 до 14).

Данный критерий оценивался по двум показателям – как на основе изучения мнения получателей услуг, так и на основе контент-анализа официальных сайтов. Показатель доброжелательности, вежливости и компетентности персонала изучаемых театрально-концертных учреждений Псковской области оценивается зрителями-респондентами достаточно высоко - в среднем на 5.68 из 7 возможных баллов (театр – 5.45, филармония -5.91 балла).

Второй показатель, основанный на анализе официальных сайтов организаций (4.2 «Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации») в среднем соответствует 6 из 7 возможных баллов и отражает заинтересованную в диалоге со своим зрителем информационную политику анализируемых учреждений.

Критерий 5. «Удовлетворенность качеством оказания услуг» (от 0 до 11) включает 2 показателя:

Показатель 5.1. «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг» (оценивается потребителями услуг всех организаций, за исключением театров - см. «Методические рекомендации») – достаточно высоко оценивается респондентами-зрителями филармонии - 4,00 балла из 5 возможных.

Показатель 5.2. «Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти» связан с наличием соответствующей информации на официальном сайте организации культуры. Данная информация не представлена ни на одном официальном сайте организации, поэтому средний балл - 0 баллов из 6. возможных.

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

Место в рейтинге	Наименование государственных и муниципальных учреждений	Балл
1	МАУК «Централизованная библиотечная система» г.Пскова	93,9
2	МБУК «Центральная городская библиотека им. М.И. Семевского»	90,82
3	МБУК «Бежаницкий историко-культурный центр Философовых»	82,25
4	МУК Невельского района «Культура и досуг»	77,84
5	МБУК «Печорская центральная районная библиотека»	76,33
6	ГАУК ПО «Театрально-концертная дирекция»	65,95
7	МБУК «Порховская централизованная библиотечная система»	61,57
8	МБУ «Планетарий»	61,51
9	МБУК «Краеведческий музей города Великие Луки»	60,76
10	МБУК «Пустошкинский районный Центр культуры»	59,69
11	МБУК «Красногородское районное досуговое объединение»	59,09
12	МБУ «Культурно-досуговый комплекс Новосокольнического района»	58,29
13	МБУ «Струго-Красненский районный культурный центр»	56,98
14	МБУК «Островская центральная районная библиотека» муниципального образования «Островский район»	56,97
15	МБУК «Дедовичский районный центр досуга»	56,76
16	МБУК «Литературно-художественный музей имени писателя	54,72

	И.А.Васильева»	
17	МБУК «Культурно-досуговое объединение» муниципального образования «Локнянский район» Псковской области	53,94
18	МУ «Дновский районный культурный центр»	53,38
19	МБУК «Новоржевский районный культурно-спортивный комплекс»	51,22
20	МБУ «Районный культурный центр»	51,1
21	МБУК «Опочецкий районный центр культуры»	51,07
22	МБУК «Пыталовское досуговое объединение»	50,28
23	МБУК «Палкинская централизованная библиотечная система»	50,08
24	МУК «Усвятский районный центр культуры»	49,99
25	МБУК Пушкиногорского района «Культурно-досуговый центр»	49,96
26	МБУК «Себежский краеведческий музей»	49,51
27	МБУК «Гдовский музей истории края»	49,36
28	МБУ Псковского района «Псковский районный Центр культуры»	48,77
29	МБУ «Районный Дом культуры»	45,51

Рекомендации по улучшению качества оказываемых услуг учреждениями культуры Псковской области

Для культурно-досуговых организаций:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Опочецкий районный центр культуры»

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения

Увеличение числа проводимых мероприятий

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих мероприятиях

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

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дедовичский районный центр досуга»

Рекомендации:

Создание спортивных секций

Проведение мероприятий для людей пожилого возраста

Расширение спектра рекламной продукции

Создание сайта организации

Обновление информации на сайте www.bus.gov.ru

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

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Муниципальное учреждение «Дновский районный культурный центр»

Рекомендации:

Создание сайта организации

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

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан (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 «Районный культурный центр» (п. Кунья)

Рекомендации:

Создание сайта организации

Заполнение информации на сайте www.bus.gov.ru

Увеличение числа выездных мероприятий для тех, кто не может посещать их сам

Создание клуба по интересам для людей пожилого возраста

Создание танцевального кружка для детей

Привлечение новых профессиональных работников (хореографа, хормейстера, аккомпаниатора), повышение квалификации либо целевое обучение будущих сотрудников.

По возможности запланировать замену кресел в зале, косметический ремонт помещений

Рассмотрение возможности приглашения артистов из других районов

Муниципальное учреждение культуры Невельского района «Культура и досуг»

Рекомендации:

Совершенствование сайта, упрощение навигации

Создание мобильных сервисов для упрощения процедуры покупки билетов.

Запланировать по возможности ремонт вестибюля, зрительного зала, гардероба

Обустройство и ремонт специализированного танцевального класса

Подключение к скоростному интернету, оборудование зала специальными акустическими материалами, приобретение лицензионного программного обеспечения

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Муниципальное бюджетное учреждение «Районный Дом культуры» (п. Плюсса)

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения

Размещение информации на сайте www.bus.gov.ru

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

Расширение кружковой работы для детей

Создание клубов по интересам для взрослых

Расширение спектра возможностей по информированию граждан о предстоящих мероприятиях, например, в Интернете
Повышение квалификации работников
Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

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

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения
Размещение информации на сайте www.bus.gov.ru
Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, так и для упрощения процедуры покупки билетов.
Планирование по возможности улучшения материальной базы учреждения
Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пустошкинский районный Центр культуры»

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения
Обновление информации на сайте www.bus.gov.ru
Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, так и для упрощения процедуры покупки билетов.
Использовать различные каналы информирования о предстоящих мероприятиях – стенд с рекламной продукцией, реклама в СМИ, Интернете, афиши.
Ремонт зрительного зала и сцены (освещение, отопление, декорации)
Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан
Чаще проводить мероприятия для молодежи (например, дискотеки каждую неделю).

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

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения
Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, так и для упрощения процедуры покупки билетов.
Использование различных каналов информирования о предстоящих мероприятиях
Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан
Совершенствование коммуникации с потребителями услуг

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пыталовское досуговое объединение»

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения

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

Использование различных каналов информирования о предстоящих мероприятиях

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Проведение переговоров с местными властями о переносе дома культуры в центр города, увеличив тем самым транспортную и пешую доступность для всех категорий граждан

Муниципальное бюджетное учреждение Псковского района «Псковский районный Центр культуры»

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения

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

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Использование различных каналов информирования о предстоящих мероприятиях (особенно средств массовой информации)

Расширение спектра предоставляемых услуг для разных возрастных групп населения: молодежи, 40 «+», пожилых.

Муниципальное бюджетное учреждение «Струго-Красненский районный культурный центр»

Создание официального сайта учреждения

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

Использование различных каналов информирования о предстоящих мероприятиях

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Увеличение числа культурно-развлекательных мероприятий для разных возрастных групп населения (детей, взрослых), семейного досуга, например, показ кинофильмов.

Совершенствование материально-технической базы (освещение, пошив новых костюмов и т.п.).

Муниципальное учреждение культуры «Усвятский районный центр культуры»

Создание официального сайта учреждения

Обновление информации на сайте www.bus.gov.ru

Обновление компьютерной техники

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

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Использование различных каналов информирования о предстоящих мероприятиях

Совершенствование материально-технической базы – ремонт помещений, что повысит комфортность получения услуг потребителями.

Муниципальное бюджетное учреждение «Планетарий»

Совершенствование официального сайта учреждения в соответствии с критериями независимой оценки качества предоставляемых услуг: указание цен на услуги; размещение официальной информации для проверяющих органов.

Обновление компьютерной техники

Использование различных каналов информирования о предстоящих мероприятиях

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

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Налаживание сотрудничества с образовательными и другими детскими организациями г. Пскова

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красногородское районное досуговое объединение»

Создание официального сайта учреждения

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

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Обновление компьютерной техники

Создание локальной сети

Использование различных каналов информирования о предстоящих мероприятиях, особенно в Интернете

Совершенствование материально-технической базы – ремонт помещений.

Расширение спектра проводимых мероприятий для разных возрастных групп населения: детских кружков, обучение взрослых (танцы), развитие коллективов народного творчества, мероприятия с привлечением молодежи.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новоржевский районный культурно-спортивный комплекс»

Создание официального сайта учреждения

Обновление информации на сайте www.bus.gov.ru

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

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Обновление компьютерной техники

Использование различных каналов информирования о предстоящих мероприятиях, особенно в Интернете

Совершенствование материально-технической базы – ремонт помещений.

Выделение дополнительных помещений для кружковой работы (например, выставочного зала для мастеров декоративно-прикладного творчества).

Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый комплекс Новосокольнического района»

Создание официального сайта учреждения

Обновление компьютерной техники

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

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Выделение отдельного помещения для кассы с указанием ее местоположения

Для музеев:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Бежаницкий историко-культурный центр Философовых»

Рекомендации:

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

Улучшение транспортной доступности, в том числе для маломобильных граждан (предусмотреть ремонт дороги до музея)

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

Улучшение уровня комфортности для получателей услуг музея: предусмотреть ремонт санитарно-гигиенических помещений с установкой современного оборудования, ремонт системы отопления; оборудование гардероба для посетителей.

Муниципальное бюджетное учреждение "Струго-Красненский районный культурный центр»

Рекомендации:

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

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

Внедрение электронных сервисов через создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, так и для упрощения процедуры покупки билетов.

Улучшение условий для посещения выставок маломобильными гражданами.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Краеведческий музей города Великие Луки"

Рекомендации:

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

Полное и регулярно обновляемое заполнение информации на официальном сайте www.bus.gov.ru.

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: чаще проводить выставки художников, восстановить выставку о животных, организовать лекторий по краеведению, внедрить услугу «Аудиогид»)

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Пустошкинский районный центр культуры"

Рекомендации:

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

Полное и регулярно обновляемое заполнение информации на официальном сайте www.bus.gov.ru.

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.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "литературно-художественный музей имени писателя И.А. Васильева

Рекомендации:

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

Полное и регулярно обновляемое заполнение информации на официальном сайте www.bus.gov.ru.

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 условий для посещения выставок маломобильными гражданами.

Шире привлекать молодежь к участию в деятельности музея.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Опочецкий районный центр культуры

Рекомендации:

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

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

Расширение источников информирования потребителей о предстоящих выставках и мероприятиях особенно за счет использования СМИ, Интернета и информации внутри музея.

Улучшение условий для посещения выставок маломобильными гражданами.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Себежский краеведческий музей»

Рекомендации:

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

Полное и регулярно обновляемое заполнение информации на официальном сайте www.bus.gov.ru.

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

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

Улучшение условий для посещения выставок маломобильными гражданами.

Улучшение уровня комфортности для получателей услуг музея: предусмотреть возможность обновления мебели и улучшения освещения.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Гдовский музей истории края»

Рекомендации:

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

Полное и регулярно обновляемое заполнение информации на официальном сайте www.bus.gov.ru.

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

Внедрение электронных сервисов через создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи.

Улучшение условий для посещения выставок маломобильными гражданами.

Улучшение уровня комфортности для получателей услуг музея: предусмотреть возможность проведения ремонта 2 этажа здания музея для расширения площади экспозиций, открытия сувенирного киоска.

Активизация взаимодействия с населением: организация встреч с интересными людьми.

Для библиотек:

Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Пскова

Рекомендации:

Совершенствование сайта, упрощение навигации

Расширение партнерских связей,

Привлечение читателей через СМИ

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека им. М.И.Семевского»

Рекомендации:

Совершенствование сайта, упрощение навигации

Совершенствование на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях

www.bus.gov.ru

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Печорская центральная районная библиотека»

Рекомендации:

Совершенствование сайта, упрощение навигации

Совершенствование на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях

www.bus.gov.ru

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Обновление книжно- журнального фонда

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

Муниципальное учреждение культуры Невельского района «Культура и досуг» центральная районная библиотека

Рекомендации:

Совершенствование сайта, упрощение навигации

Запланировать по возможности ремонт библиотеки

Подключение к скоростному интернету, приобретение лицензионного программного обеспечения

Комплектование и обновление книжно- журнального фонда новинками литературы

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Опочецкий районный центр культуры»

Отделение МБУК ОРЦК

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения и размещения информации на Официальном сайте для размещения

информации о государственных и муниципальных учреждениях

www.bus.gov.ru

Расширение источников информирования потребителей об услугах библиотеки

Создание мобильных и Интернет-ресурсов для информирования потребителей

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красногородское районное досуговое объединение», Красногородская районная библиотека

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения

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

Муниципальное бюджетное учреждение «Струго – Красненский районный культурный центр» Стругокрасненская центральная районная библиотека

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения

Создание мобильных и Интернет-ресурсов для информирования читателей

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Совершенствование материально-технической базы – ремонт помещений.

Комплектование и обновление книжно- журнального фонда

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Литературно – художественный музей имени писателя И.А.Васильева» ЦКБ им.И.А. Васильева

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения

Создание мобильных и Интернет-ресурсов для информирования читателей

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Совершенствование материально-технической базы – ремонт помещений.

Комплектование и обновление книжно- журнального фонда

Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый комплекс Новосокольнического района» Новосокольническая детская районная библиотека ,Новосокольническая районная библиотека

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения

Создание мобильных и Интернет-ресурсов для информирования читателей

Обновление компьютерной техники

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Совершенствование материально-технической базы – ремонт помещений.

Комплектование и обновление книжно- журнального фонда

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Порховская централизованная библиотечная система»

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения в соответствии с критериями независимой оценки качества предоставляемых услуг: указание цен на услуги; размещение официальной информации для проверяющих органов.

Обновление компьютерной техники

Расширение спектра рекламной продукции

Создание мобильных и Интернет-ресурсов для информирования потребителей.

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Совершенствование материально-технической базы – ремонт помещений.

Комплектование и обновление книжно- журнального фонда

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пустошкинский районный Центр культуры» Пустошкинская районная библиотека

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения

Обновление информации на сайте www.bus.gov.ru

Создание мобильных и Интернет-ресурсов для информирования потребителей

Использовать различные каналы информирования о предстоящих мероприятиях – стенд с рекламной продукцией, реклама в СМИ, Интернете, афиши.

Ремонт библиотеки (освещение, отопление)

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Комплектование и обновление книжно- журнального фонда

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Островская центральная районная библиотека» муниципального образования «Островский район»

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения

Обновление информации на сайте www.bus.gov.ru

Создание мобильных и Интернет-ресурсов для информирования потребителей

Расширение спектра рекламной продукции

Использовать различные каналы информирования о предстоящих мероприятиях – стенд с рекламной продукцией, реклама в СМИ, Интернете, афиши.

Ремонт библиотеки (освещение, отопление)

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Комплектование и обновление книжно- журнального фонда

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новоржевский районный культурно-спортивный комплекс» библиотечный отдел

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения

Обновление информации на сайте www.bus.gov.ru

Создание мобильных и Интернет-ресурсов для информирования потребителей

Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан

Обновление компьютерной техники

Использование различных каналов информирования об услугах библиотеки

Совершенствование материально-технической базы – ремонт помещений.

Комплектование и обновление книжно- журнального фонда

Муниципальное учреждение культуры «Усвятский районный центр культуры» Библиотечный отдел МУК Усвятской РЦК

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения
Обновление информации на сайте www.bus.gov.ru
Обновление компьютерной техники
Создание мобильных и Интернет-ресурсов для информирования потребителей
Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан
Использование различных каналов информирования об услугах библиотеки
Расширение спектра рекламной продукции
Комплектование и обновление книжно- журнального фонда
Совершенствование материально-технической базы – ремонт помещений, что повысит комфортность получения услуг потребителями.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Палкинская централизованная библиотечная система»

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения
Обновление информации на сайте www.bus.gov.ru
Обновление компьютерной техники
Создание мобильных и Интернет-ресурсов для информирования потребителей
Расширение спектра рекламной продукции
Создание условий для посещения мероприятий маломобильных граждан
Использование различных каналов информирования об услугах библиотеки
Комплектование и обновление книжно- журнального фонда
Совершенствование материально-технической базы – ремонт помещений, что повысит комфортность получения услуг потребителями.

Для театрально-концертной организации:

1. Продолжить работу по совершенствованию официального сайта ГАУК ПО "Театрально-концертная дирекция» и официальных сайтов его структурных подразделений в соответствии с установленными Министерством культуры критериями и показателями качества.

2. Предусмотреть регулярное заполнение и обновление плановой и отчетной информации о деятельности учреждения и его подразделений на официальном сайте www.bus.gov.ru.

3. Совершенствовать перечень и качество предоставляемых потребителям дополнительных услуг.

4. Предпринять меры по повышению уровня доступности получения услуг учреждения и его структурных подразделений для маломобильных групп граждан.

5. Продолжить работу по повышению удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) и популяризации данных сервисов среди населения.

6. Предусмотреть меры по повышению уровня комфортности для получателей услуг Псковской областной филармонии.

7. С целью активизации продуктивного диалога со зрителями Псковскому академическому драматическому театру им.А.С.Пушкина рекомендуется учесть следующие пожелания, высказанные респондентами анкетного опроса:

- «Устраивать бенефисные спектакли актеров театра».
- «Приглашать на сцену Псковского театра лучшие столичные спектакли».
- «Проводить зрительские конференции».
- «Учитывая академическое звание театра, включать в репертуар театра произведения мировой классики».