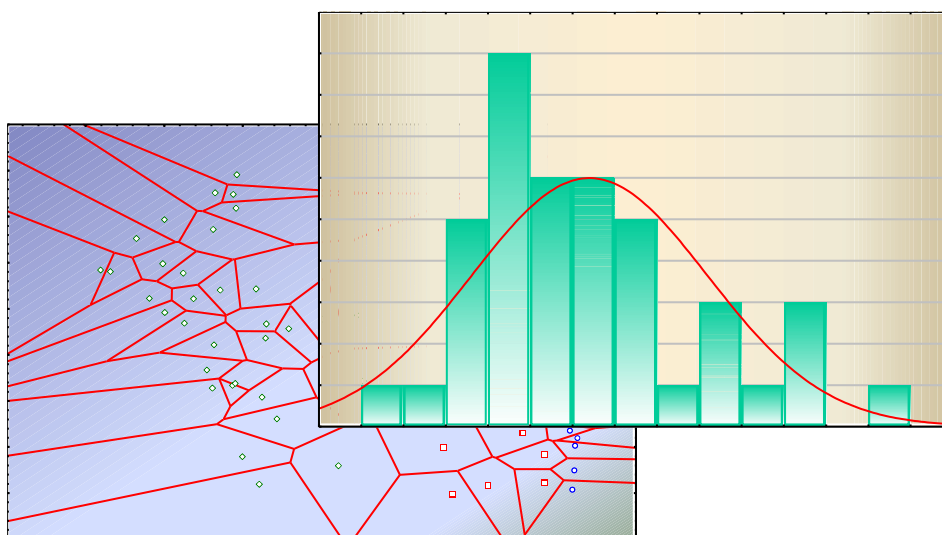


Социальное исследование

качества условий оказания услуг организациями культуры
Волгоградской области, осуществленного в целях проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями
культуры, подведомственными комитету культуры Волгоградской
области (декабрь 2021 года)

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ



ВОЛГОГРАД

2021

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М.Горького"	7
2. Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная библиотека для молодежи"	9
3. Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная детская библиотека"	11
4. Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная специальная библиотека для слепых"	13
5. Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский областной центр народного творчества"	15
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	17

ВВЕДЕНИЕ

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

Отчет составлен на основе анализа данных, полученных ООО «АМК Вьюпоинт» в ходе проведения включенного структурированного наблюдения с анализом информационной открытости и доступности организаций культуры, опроса по анкете с учетом типа и особенностей организации культуры, мониторинга и анализа информационной доступности официальных сайтов организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (Приложение 1 к отчету).

Оценка качества условий оказания услуг организациями культуры в рамках осуществления общественного контроля и обработка данных проведения независимой оценки качества условий оказания услуг осуществлялась на основании Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Целью исследования являлся сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры в 2021 г. в рамках осуществления общественного контроля и проведения независимой оценки качества условий оказания услуг с целью:

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

ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Объект исследования – предоставление услуг организациями культуры Волгоградской области.

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

При проведении социологического исследования использовались:

1. Включенное структурированное наблюдение с анализом информационной открытости и доступности организаций культуры. Инструментарий наблюдения представляет собой, разработанный Исполнителем и утвержденный Заказчиком, бланк, в который заносились основные показатели оценки качества предоставления услуг учреждением культуры.
2. Опрос по анкете, разработанной с учетом типа и особенностей организации культуры. Инструментарий опроса представляет собой анкетный бланк, разработанный Исполнителем и утвержденный Заказчиком, включающий закрытые вопросы.

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

МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследование было проведено на основании методик наблюдения, количественного опроса с последующей статистической и аналитической обработкой данных.

География исследования: Волгоградская область.

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

СТРУКТУРА ВЫБОРКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

№	Наименование организации	Количество получателей услуг	Минимальное необходимое количество анкет *	Фактическое количество респондентов
1	Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М.Горького"	20 900	450	600
2	Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная библиотека для молодежи"	7 435	150	164
3	Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная детская библиотека"	19 000	450	600
4	Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная специальная библиотека для слепых"	1065	100	109

№	Наименование организации	Количество получателей услуг	Минимальное необходимое количество анкет *	Фактическое количество респондентов
5	Государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский областной центр народного творчества"	78 370	500	582
	Всего	126770		2055

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

Адрес: 400066, Волгоградская область, город Волгоград, улица Мира, 15

Ф.И.О. руководителя: Сафронова Светлана Александровна

Результаты оценки эффективности:

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,33 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	95,25 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	91,82 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»	95,7 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	93,97 баллов
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		95,01 баллов
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ)		4

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены некоторые недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации». В организации наблюдается несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Так отсутствует следующая информация: решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя и положения о филиалах и представительствах.

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» было установлено, что в организации отсутствуют сменные кресла-коляски.

2. Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная библиотека для молодежи"

Адрес: 400120, Волгоградская область, город Волгоград, Череповецкая улица, 1

Ф.И.О. руководителя: Пяткина Елена Владимировна

Результаты оценки эффективности:

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,35 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,7 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	94 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»	99,88 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 баллов
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		98,38 баллов
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ)		1

В результате проведения оценки было установлено, что на официальном сайте организации отсутствуют:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей;

- адрес сайта учредителя/учредителей;

- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя;

- положения о филиалах и представительствах;

- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги;
- информация о планируемых мероприятиях.

Кроме того, в организации нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

3. Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная детская библиотека"

Адрес: 400050, Волгоградская область, город Волгоград, улица им Рокоссовского, 48

Ф.И.О. руководителя: Ретунская Надежда Валерьевна

Результаты оценки эффективности:

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	94,66 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,92 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	93,45 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»	99,83 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,68 баллов
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		97,51 баллов
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ)		2

В ходе оценки был выявлен ряд недостатков по критерию «Открытость и доступность информации об организации» в частности на официальном сайте учреждения культуры отсутствует:

- свидетельство о государственной регистрации;
- положения о филиалах и представительствах;
- копия плана ФХД или бюджетной сметы;
- информация о планируемых мероприятиях;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг;

- информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, а именно - техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Кроме того, в учреждении нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

4. Государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная специальная библиотека для слепых"

Адрес: 400087, Волгоградская область, город Волгоград, Невская улица, 7

Ф.И.О. руководителя: Ускова Наталия Вячеславовна

Результаты оценки эффективности:

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	94,99 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,08 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	94 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»	99,08 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,63 баллов
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		97,36 баллов
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ)		3

В ходе оценки было установлено, что на официальном сайте библиотеки отсутствуют:

- сведения об учредителе/учредителях;
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- адрес сайта учредителя/учредителей;
- свидетельство о государственной регистрации;
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя;

- положения о филиалах и представительствах;
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги;
- копия плана ФХД или бюджетной сметы;
- информация о планируемых мероприятиях;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг;
- план по улучшению качества работы организации.

Кроме того, в библиотеке отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, а также возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

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

Адрес: 400112, Волгоградская область, город Волгоград, бульвар Им. Энгельса, 1а

Ф.И.О. руководителя: Терзиева Ирина Геннадьевна

Результаты оценки эффективности:

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	92,46 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,63 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	64,45 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»	99,35 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,42 баллов
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		78,46 баллов
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ)		5

В ходе оценки было выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- дата создания;
- сведения об учредителе/учредителях;
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей;

- адрес сайта учредителя/учредителей;
- свидетельство о государственной регистрации;
- положения о филиалах и представительствах;
- режим, график работы организации культуры;
- копия плана ФХД или бюджетной сметы.

На сайте отсутствует техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Также ряд недостатков обнаружен по критерию «Доступность услуг для инвалидов». В частности, помещения центра не оборудованы сменными креслами-колясками, в организации отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Бланк интервью. Оценка качества условий оказания услуг учреждения культуры

дата опроса	число ____ месяц ____ 2021г
интервьюер	фамилия _____ номер _____
номер анкеты	_____ (нумерация интервьюера) _____ (сквозной)

Здравствуйте!

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

S.0. Вы посещали данное учреждение культуры? (укажите только один вариант ответа)?

1. Да, посещал	2. Планирую посетить, но еще не посещал (!закончите интервью)
3. [не зачитывать!] просто проходил мимо (!закончите интервью)	

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

1. мужской

2. женский

S2. Сколько лет Вам исполнилось? (Интервьюер! Напишите число полных лет респондента, закодируйте) _____ лет

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

B.1. При посещении учреждения культуры обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? (укажите только один вариант ответа)?

1. Да	2. Нет (!перейти к вопросу B3)
-------	---------------------------------

B.2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (укажите только один вариант ответа)?

1. Да	2. Нет
-------	--------

В.3. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения культуры, чтобы получить информацию о его деятельности?

1. Да

2. Нет (!перейти к вопросу В6)

В.4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. Да

2. Нет

В.6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в помещениях учреждения культуры (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации) и прочие условия)?

1. Да

2. Нет

В.7.Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. Да

2. Нет (!перейти к вопросу В9)

В.8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении культуры?

1. Да

2. Нет

В.9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение культуры? (работники справочной, кассы и прочие работники)?

1. Да

2. Нет

В.10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги в учреждении культуры (библиотекари, лекторы и прочие работники)?

1. Да	2. Нет
-------	--------

В.11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

1. Да	2. Нет (!перейти к вопросу В13)
-------	----------------------------------

В.12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1. Да	2. Нет
-------	--------

В.13. Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение культуры родственникам и знакомым (или могли бы Вы его рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да	2. Нет
-------	--------

В.14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения культуры (подразделения, отдельных специалистов); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

1. Да	2. Нет
-------	--------

В.15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг данного учреждения культуры?

1. Да	2. Нет
-------	--------

В.16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

1. Запишите со слов респондента

2. [не зачитывать!] затрудняюсь ответить
--

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

1. Пенсионер (в том числе по инвалидности)
2. Учащийся, студент
3. Временно не работаю, безработный
4. Занят домашним хозяйством, нахожусь в декретном отпуске, отпуске по уходу за ребенком
5. Работаю (за исключением находящихся в декретном отпуске, подрабатывающих студентов, пенсионеров)

Благодарим Вас за участие в опросе!