

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

Псков, 2019

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

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры в Псковской области (далее — независимая оценка качества) осуществляется на основе приказов Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.) и от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России 20.11.2018 № 52726), приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован в Минюсте России 18 мая 2018 г. № 51132), а также в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Цели и задачи проведения независимой оценки качества

Цели реализации независимой оценки качества условий 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 условий организации услуг населению в сфере культуры.

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

- 1) выявление и анализ практики учреждениями предоставления услуг организациями культуры;
- 2) получение сведений от получателей услуг о практике получения данных услуг;
- 3) выявление соответствия представления информации о работе организаций культуры Псковской области на официальных сайтах критериям

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

4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;

5) формирование предложений по повышению качества работы учреждений культуры Псковской области;

6) подготовка предложений для улучшения качества работы организаций культуры Псковской области.

Объекты независимой оценки качества

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

№	Наименование/ адрес	Место нахождения
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Пскова	180007, г. Псков, ул. Конная, 6
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Великолукская центральная городская библиотека им. М.И. Семевского»	182113, Псковская область, г. Великие Луки, ул. Пионерская, д. 7
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Гдовская районная центральная библиотека»	181600, Псковская область, город Гдов, улица Ленина, д.9
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дедовичская центральная районная библиотека»	182710, Дедовичский район, п.Дедовичи, ул.Пионерская, д.10
5	Муниципальное учреждение «Дновская централизованная библиотечная система»	Псковская область, г. Дно, ул. Космонавтов, д.11
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Меж поселенческое библиотечное объединение» муниципального образования «Локнянский район» Псковской области	182900 Псковская обл., п. Локня ул.Октябрьская, д. 13
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Островская центральная районная библиотека»	181350, Псковская область, г. Остров, ул. Спартака, д.7
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Палкинская централизованная библиотечная система	181270, Псковская область, Палкинский район, пгт Палкино, ул. Островская д.14
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Печорская центральная районная библиотека»	181500, Псковская область, г.Печоры, ул. Рижская, д.1
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Плюсская районная центральная библиотека»	181000, Псковская область, п.Плюсса, ул.Ленина, д.18
11	Муниципальное бюджетное учреждение	182620 Псковская область, г.Порхов, пр.Ленина,

	культуры «Порховская централизованная библиотечная система»	д.32а
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушкиногорская центральная районная библиотека»	181370, Псковская область, р.п. Пушкинские Горы ул. Пушкинская д.3
13	Государственное бюджетное учреждение культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека»	180760, г. Псков, ул. Профсоюзная, д.2
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бежаницкий районный центр культуры»	182840, Псковская обл., п.Бежаницы, ул. Смольная, д.14
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Информационно-культурный центр»	182110, г.Великие Луки, ул. Л. Толстого, 25
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красногородское районное досуговое объединение»	182370, Псковская область, р.п. Красногородск, ул. Комсомольская, 13
17	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новоржевский районный культурно-спортивный комплекс»	Псковская область, г.Новоржев ул. Германа д.65
18	Муниципальное бюджетное учреждение Псковского района «Псковский районный Центр культуры»	180502, Псковская область, Псковский район, д. Неелово-2, ул. Юбилейная, д.7а; 180006 г. Псков, ул. Школьная, д. 26
19	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пыталовское досуговое объединение»	181410, Псковская область, Пыталовский район, г. Пыталово ул. Красноармейская д.25 (г. Пыталово ул. Чехова д.1)
20	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр»	182250, Псковская область, Себежский район, г. Себеж, ул. 7 Ноября, д.21 а

Период проведения исследования: оценка качества условий оказания услуг по представленным критериям проведена в период с 01 июля по 30 сентября 2019 года.

Оценка отражения деятельности организаций культуры проводилась командой ПООО «Ассоциация гуманитарной культуры». Исполнители – кандидат психологических наук, доцент Грибанова Диана Ярославовна, кандидат психологических наук, доцент – Парфенова Надежда Борисовна. Респондентами анкетного опроса выступили 748 человек. Из них 248 (33 %) мужчин и 500 (67 %) женщин. Распределение по возрастным группам: 18-29 лет – 123 чел. (16 %); 30-39 лет – 146 чел. (20 %); 40-49 лет – 178 чел. (24 %), 50-59 лет – 147 чел. (20 %), свыше 60 лет – 154 чел. (20%).

Критерии независимой оценки качества условий осуществления деятельности учреждениями культуры

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

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1> : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: -1) телефона, - 2) электронной почты, - электронных сервисов (3) форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; 4) раздел "Часто задаваемые вопросы"; 5) получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - 6) обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
	Итого		100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	100 баллов	50%	50 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной 	100 баллов	40%	40 баллов

	<p>текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" ⟨2⟩			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного	100 баллов	20%	20 баллов

	обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
	Итого		100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
	Итого		100%	100 баллов

<1> Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073). В 2019 году среди организаций культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества, нет учреждений культуры, к которым применялся указанный показатель, так как они не размещаются в объектах культурного наследия.

Методика и инструментарий независимой оценки качества

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

В рамках данной независимой оценки были проведены:

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

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

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

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

Проанализируем результаты независимой оценки качества оказываемых услуг организациями культурно-досугового типа.

Независимая оценка качества организаций культурно-досугового типа

В независимой оценке приняло участие 7 культурно-досуговых организаций Псковской области. Был проведен контент-анализ официальных сайтов организаций культуры, оценены стенды, находящиеся внутри учреждений, условия комфортности, оборудование территории и условия доступности получения услуг лицами с ОВЗ, а также проведен опрос мнения потребителей услуг организаций культурно-досугового типа. В анкетном опросе приняло участие 348 человек, из которых 222 женщины (64%) и 126 мужчин (36%).

Результаты независимой оценки по 15 показателям, сгруппированных в пять критериев оценивания, представлены в таблице 1.

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

№ п/п	Показатель	Источник информации	Диапазон значений показателей	Значение показателя
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" (максимум – 100 баллов) – 77,2.			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1> : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	Стенд организации официальный сайт организации культуры	0 – 30	9,9 баллов 7,9 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	официальный сайт организации культуры	0 – 30	26,8 балла
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на	изучение мнения получателей услуг	0 – 40	34,1 балла

	информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
2	Комфортность условий предоставления услуг – 77,2 б.			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	экспертная оценка	0-50	50 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		0-50	37,9 балла
3	Доступность услуг для инвалидов - 39,4 б.			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств	экспертная оценка	0 - 30	8,6 балла

	<p>инвалидов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 			
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	экспертная оценка	0 - 40	16 баллов
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	изучение мнения получателей услуг, в том числе инвалидов	0-30	14,9 балла
4	Доброжелательность, вежливость работников организации – 91,7 б.			
4.1.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников</p>	изучение мнения получателей услуг	0-40	35,2 балла

	организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	изучение мнения получателей услуг	0-40	37,9 балла
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	изучение мнения получателей услуг	0-20	18,6 балла
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг – 94,1 б.			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	изучение мнения получателей услуг	0-30	28,3 балла
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	изучение мнения получателей услуг	0-20	18,7 балла
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом	изучение мнения получателей	0-50	47,1 балла

условиями оказания услуг в услуг организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
---	--	--	--

Средний балл, полученный организациями культурно-досугового типа по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры», составил 77,2 балла из 100 возможных. Несмотря на то, что у большинства оцениваемых организаций есть свои официальные сайты, однако наполнение их не в полной мере соответствует требованиям. Недостаточно информации представлено на сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры «Районный культурный центр» (г. Себеж).

Средняя оценка первого показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» составила 19,8 балла из 30 возможных (66%).

Причем более полно представлены различные документы на стендах, размещенных внутри учреждения (9,9 б. из 15)

На сайтах (7,9 б. из 15) в основном присутствует полное и сокращенное название организации, информация о дате открытия и учредителе, контактная информация, сведения о руководстве, афиша мероприятий. Однако иногда нет схемы размещения или проезда к организации культуры, официальных документов по хозяйственно-финансовой деятельности (материально-технической базе, информации по независимой оценке, мероприятий об улучшении качества оказываемых услуг, о выполнении госзадания).

Второй показатель «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» составил 26,8 б. из 30 (89%), так как большинству сайтов имеется почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты, реже - возможность обращения через электронные сервисы, позволяющие задать вопрос, выразить мнение об организации или заполнить анкету по оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры.

Третий показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет» получил высокую среднюю оценку – 34,1 б. из 40 (85%), что свидетельствует о том, что в организациях имеются информационные стенды, афиши и т.п. и с позиции потребителей услуг в Интернете представлена исчерпывающая для них информация. Это делает информацию о деятельности и мероприятиях доступной потенциальным потребителям услуг организаций культуры и в целом большинство из них удовлетворены доступностью и открытостью информации о работе учреждений культурно-досугового типа.

Второй критерий, в соответствии с которым происходила оценка независимая оценка качества оказываемых организациями культурно-

досугового типа услуг, «Комфортность условий предоставления услуг» был высоко оценен в ходе анкетного опроса мнения получателей услуг – 77,2 б. из 100.

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

Следующий критерий оценки качества условий оказания услуг культурно-досуговыми организациями «Доступность услуг для инвалидов» был оценен посетителями ниже всех остальных критериев - 39,4 б. Первый показатель «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, предполагающий оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации» получил экспертную оценку в 8,6 балла из 30 возможных, что составляет всего 29%, что является самой низкой оценкой среди всех показателей независимой оценки качества условий оказания услуг. Лишь половина организаций имеет пандусы при входе в здание, в 2 из 7 – имеются расширенные дверные проемы, в одной – стоянка автомобилей для инвалидов и специальный туалет. В ряде организаций прилегающая территория и их помещения никак не оборудована с учетом доступности для инвалидов. Оборудование входов в районные и сельские культурно-досуговые организации пандусами является наиболее частым пожеланием потребителей услуг, как и организация доступной среды для инвалидов в целом.

Второй показатель «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг

сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» получил 16 баллов из 40 возможных (40 %), Большинство организаций Псковской области культурно-досугового типа не имеют возможности для выполнения вышеуказанных требований. Только на большинстве официальных сайтов оцениваемых учреждений культуры имеется версия для слабовидящих, имеется возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому, а также доступна помощь сотрудников культурно-досуговых учреждений по сопровождению инвалидов. Лишь в одной организации имеется дублирование информации для инвалидов по зрению и слуху.

В то же время доля получателей услуг, в том числе и инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, в целом выше, чем отдельными ее показателями – 14,9 балла из 30 максимальных, что составляет 50% от общего числа получателей.

Четвертый критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» получил высокую оценку в рамках анкетного опроса получателей услуг организаций культурно-досугового типа – 91,7 б. из 100.

Опрошенные потребители услуг культурно-досуговых организаций демонстрируют высокую степень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (показатель 4.1), 35,2 балла из 40 возможных, или 88%.

Второй показатель в рамках данного критерия «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» также получил высокую оценку от опрошенных получателей услуг – 37,9 балла из 40 возможных (96%).

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) составляет 18,6 (93%). Многие из культурно-досуговых организаций имеют не только официальные сайты, но и страницы в социальных сетях, в основном в Вконтакте, реже – в Инстаграм, и ряд опрошенных получателей услуг пользуется этим каналом обратной связи с организацией.

Одновременно с высокой оценкой работающих сотрудников, ряд замечаний, высказанных получателями услуг культурно-досуговых организаций, касаются расширения профессиональной компетентности

имеющихся сотрудников либо приглашения новых (например, преподавателей фотографии, компьютерной грамотности, а также приглашения для совместных мероприятий других сельских, районных и городских культурных и досуговых центров). Кроме того, предлагается расширение спектра оказываемых услуг для различных возрастных групп населения: особенно пожилых и молодежи.

Последний критерий независимой оценки качества условий оказания услуг культурно-досуговыми организациями получил 94,1 балла из 100 возможных. Потребители услуг демонстрируют высокий уровень общей удовлетворенности качеством оказываемых услуг. 94,3% респондентов (28,3 б. из 30) готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации). Графиком работы культурно-досуговых организаций (второй показатель вышеназванного критерия) удовлетворены 94% опрошенных получателей услуг (18,7 б. из 30 максимальных). Однако среди замечаний посетителей районных и сельских культурно-досуговых организаций встречаются связанные с неудобным режимом работы: несколько раз в неделю, или несколько часов в день. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, также является высокой – 94,2%, или 47,1 б. из 50 возможных.

Независимая оценка качества библиотек

Независимой оценкой качества были охвачены следующие библиотеки: Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Пскова; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Великолукская центральная городская библиотека им. М.И. Семевского»; Муниципальное бюджетное учреждение «Гдовская районная центральная библиотека»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дедовичская центральная районная библиотека»; Муниципальное учреждение «Дновская централизованная библиотечная система»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Меж поселенческое библиотечное объединение» муниципального образования «Локнянский район» Псковской области; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Островская центральная районная библиотека»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры Палкинская централизованная библиотечная система; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Печорская центральная районная библиотека»; Муниципальное бюджетное учреждение «Плюсская районная центральная библиотека», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Порховская централизованная библиотечная система», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушкиногорская центральная районная библиотека», Государственное бюджетное учреждение культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека».

Проанализируем результаты независимой оценки качества оказываемых услуг организациями библиотечного типа. Был проведен контент-анализ

официальных сайтов организаций культуры, оценены стенды, находящиеся внутри учреждений, условия комфортности, оборудование территории и условия доступности поучения услуг лицами с ОВЗ, а также проведен опрос мнения потребителей услуг организаций библиотечного типа. В анкетном опросе приняло участие 299 человек, из них 205 (68,6%) женщин и 94 (31,44%) мужчин.

Результаты независимой оценки по 15 показателям, сгруппированных в пять критериев оценивания, представлены ниже в таблице 2.

Таблица 2

Значение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями библиотечного типа Псковской области

№ п/п	Показатель	Источник информации	Диапазон значений показателей	Значение показателя
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" (максимум – 100 баллов) – 85,3.			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1> : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	Стенд организации официальный сайт организации культуры	0 – 30	10,4 баллов 11,5 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	официальный сайт организации культуры	0 – 30	25,5 балла

	- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	изучение мнения получателей услуг	0 – 40	37,93 балла
2	Комфортность условий предоставления услуг – 89,96 б.			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	экспертная оценка	0-50	47,8 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		0-50	42,2 балла

3	Доступность услуг для инвалидов - 40,58 б.			
3.1. Не принимается к ОКН	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	экспертная оценка	0 - 30	7,2 балла
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	экспертная оценка	0 - 40	19,34 баллов
3.3.	Доля получателей услуг,	изучение мнения	0-30	14,1 баллов

	удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	получателей услуг, в том числе инвалидов		
4	Доброжелательность, вежливость работников организации – 82,17 б.			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	изучение мнения получателей услуг	0-40	22,8 балла
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	изучение мнения получателей услуг	0-40	39,64 балла
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	изучение мнения получателей услуг	0-20	19,74 балла
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг – 96,95 б.			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли	изучение мнения получателей	0-30	29,6 балла

	бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	услуг		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	изучение мнения получателей услуг	0-20	19,08 балла
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	изучение мнения получателей услуг	0-50	48,23 балла

Средний балл, полученный организациями библиотечного типа по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры», составил – 85,3 балла из 100 возможных. Несмотря на то, что у большинства оцениваемых организаций есть свои официальные сайты, однако наполнение их не в полной мере соответствует требованиям. Недостаточно информации представлено на сайтах: Муниципальное бюджетное учреждение культуры Палкинская централизованная библиотечная система; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Печорская центральная районная библиотека».

Средняя оценка первого показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» составила 21,9 балла из 30 возможных (73%).

Причем достаточно представлены различные документы на стендах, размещенных внутри учреждения (10,4 б. из 15)

На сайтах (11,5 б. из 15) в основном присутствует полное и сокращенное название организации, информация о дате открытия и учредителе, контактная информация, сведения о руководстве, афиша мероприятий. Однако иногда нет схемы размещения или проезда к организации культуры, официальных документов по хозяйственно-финансовой деятельности (материально-технической базе мероприятий об улучшении качества оказываемых услуг, о выполнении госзадания).

Недостаточно представлены на сайтах: учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах(за исключением Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Пскова ,Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Великолукская центральная городская библиотека им. М.И. Семевского», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческое библиотечное объединение» муниципального образования «Локнянский район» Псковской

области); копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления (за исключением Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Пскова, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческое библиотечное объединение» муниципального образования «Локнянский район» Псковской области); перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги (за исключением Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Пскова, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческое библиотечное объединение» муниципального образования «Локнянский район» Псковской области; Муниципальное учреждение «Дновская централизованная библиотечная система»); копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) за исключением Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Пскова, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Великолукская центральная городская библиотека им. М.И. Семевского»); информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения (за исключением Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Пскова, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Великолукская центральная городская библиотека им. М.И. Семевского», Муниципальное учреждение «Дновская централизованная библиотечная система»).
Отсутствуют: копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (за исключением Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Пскова); план по улучшению качества работы организации (за исключением Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Великолукская центральная городская библиотека им. М.И. Семевского», Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Пскова).

Второй показатель «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» составил 25,5 б. из 30 (85%), так как на большинстве сайтов имеется почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты, реже - возможность обращения через электронные сервисы, позволяющие задать вопрос, выразить мнение об организации или заполнить анкету по оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры. Отсутствуют электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее :

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Великолукская центральная городская библиотека им. М.И. Семевского»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дедовичская центральная районная библиотека»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Печорская центральная районная библиотека»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Островская центральная районная библиотека».

Третий показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» получил высокую среднюю оценку –37,93 балла из 40 (95%), что свидетельствует о том, что в организациях имеются информационные стенды, афиши и т.п. и с позиции потребителей услуг в Интернете представлена исчерпывающая для них информация. Это делает информацию о деятельности и мероприятиях доступной потенциальным потребителям услуг организаций культуры и в целом большинство из них удовлетворены доступностью и открытостью информации о работе учреждений библиотечного типа.

Второй критерий, в соответствии с которым происходила оценка независимая оценка качества оказываемых организациями библиотечного типа услуг, «Комфортность условий предоставления услуг» был высоко оценен в ходе анкетного опроса мнения получателей услуг – 89,96 б. из 100.

Первый показатель в рамках данного критерия «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» был оценен получателями услуг на 47,8 баллов из 50 возможных (95,6%). И, несмотря на пожелания улучшения материальной базы учреждений культуры, потребители услуг чувствуют себя в них комфортно и доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, составляет 84,4 %, или 42,2 балла из 50 максимальных. Это и составляет второй показатель критерия комфортности условий организации культуры. Ряд потребителей услуг обращают внимание на необходимость наполнение книжного фонда новыми изданиями, отмечают, что мало новых книг по экологии, географии, истории, психологии; также отмечают плохую подписку на журналы и газеты, отсутствие электронной библиотеки и отсутствие доступа к Интернету. В пожеланиях содержится проведение ремонта (как капитального, так и косметического), обновления оборудования (аудио-, видео-, компьютерной техники, мебели) и др.

Следующий критерий оценки качества условий оказания услуг библиотечными организациями «Доступность услуг для инвалидов» был оценен посетителями ниже всех остальных критериев - 40,58 б. Первый показатель «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, предполагающий оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-

гигиенических помещений в организации» получил оценку в 7,2 балла из 30 возможных, что составляет 24 %. Оборудование входов в районные и сельские библиотечные организации пандусами является наиболее частым пожеланием потребителей услуг, как и организация доступной среды для инвалидов в целом.

Второй показатель «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» получил 19,34 балла из 40 возможных (48,5 %), что является самой низкой оценкой среди всех показателей независимой оценки качества условий оказания услуг. Большинство организаций Псковской области библиотечного типа не имеют возможности для выполнения вышеуказанных требований. Только на всех официальных сайтах оцениваемых учреждений культуры имеется версия для слабовидящих, также положительно оценивается помощь сотрудников библиотечных учреждений по сопровождению инвалидов.

В то же время доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, в целом также недостаточно высокая – 14 баллов из 30 максимальных, что составляет 46,7% от общего числа получателей.

Четвертый критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» получил достаточно высокую оценку в рамках анкетного опроса получателей услуг организаций библиотечного типа – 82,2 б. из 100.

Опрошенные потребители услуг библиотечных организаций демонстрируют достаточную степень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (показатель 4.1), 22,8 балла из 40 возможных, или 57%.

Второй показатель в рамках данного критерия «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» получил значительно более высокую оценку от опрошенных получателей услуг – 39,64 балла из 40 возможных (99%).

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений,

записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) -19,74 балла из 20 возможных (98,7%). Многие из библиотечных организаций имеют не только официальные сайты, но и страницы в социальных сетях, в основном в Вконтакте, реже – в Инстаграм, и ряд опрошенных получателей услуг пользуется этим каналом обратной связи с организацией. Однако пожилые респонденты иногда отвечают, что не знают, что это такое.

Одновременно с высокой оценкой работающих сотрудников, ряд замечаний, высказанных получателями услуг библиотечных организаций, касаются расширения книжного фонда, увеличения финансирования библиотек и увеличения заработной платы работникам библиотек.

Последний критерий независимой оценки качества условий оказания услуг библиотечными организациями получил– 96,95 б из 100 возможных. Потребители услуг демонстрируют высокий уровень общей удовлетворенности качеством оказываемых услуг. 98,67% респондентов (29,6 балла из 30) готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации). Графиком работы библиотек (второй показатель вышеназванного критерия) удовлетворены 63,6% опрошенных получателей услуг (19,08 б. из 30 максимальных). Среди замечаний и пожеланий посетителей районных и сельских библиотек встречаются связанные с неудобным режимом работы: несколько раз в неделю, или несколько часов в день. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, также является высокой – 96,46%, или 48,23 балла из 50 возможных.

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

Место в рейтинге	Наименование государственных и муниципальных учреждений	Балл
1	Государственное бюджетное учреждение культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека»	90,58
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Островская центральная районная библиотека»	88,68
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бежаницкий районный центр культуры»	85,3
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр»	84,76
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Информационно-культурный центр»	83,16
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новоржевский районный культурно-спортивный комплекс»	81,36
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Печорская центральная районная библиотека»	81,7
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Великолукская центральная городская библиотека им. М.И. Семевского»	81,08

9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушкиногорская центральная районная библиотека»	80,9
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Меж поселенческое библиотечное объединение» муниципального образования «Локнянский район» Псковской области	80,62
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Гдовская районная центральная библиотека»	80,44
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Порховская централизованная библиотечная система»	80,22
13	Муниципальное бюджетное учреждение «Плюсская районная центральная библиотека»	77,68
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красногородское районное досуговое объединение»	75,78
15	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Пскова	74,86
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дедовичская центральная районная библиотека»	74,34
17	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Палкинская централизованная библиотечная система	72,28
18	Муниципальное учреждение «Дновская централизованная библиотечная система»	72,2
19	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пыталовское досуговое объединение»	69,54
20	Муниципальное бюджетное учреждение Псковского района «Псковский районный Центр культуры»	66,5

Рекомендации по улучшению качества оказываемых услуг учреждениями культуры Псковской области

Культурно-досуговым организациям:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бежаницкий районный центр культуры»

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения: размещение информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; плана по улучшению качества работы организации.

Расширение информации, представленной на стендах внутри организации.

Создание мобильных и Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, для упрощения процедуры покупки билетов, так и для получения обратной связи, независимой оценки качества условий оказания услуг.

Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации: предусмотреть возможность ремонта здания КДУ, в частности крыльца; лучшее освещение и мебель в библиотеке; размещение указателей для облегчение навигации внутри зданий.

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами: оборудование подъездов пандусами, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Совершенствование материально-технической базы: пополнение библиотечного фонда, в том числе периодическими изданиями для взрослых и молодежи, а также художественной литературой для читателей разного возраста (детей, юношества, старшего возраста), приобретение новой офисной техники для библиотеки (ксерокса).

Расширение оказываемых услуг для детей 5-10-летнего возраста по запросу потребителей.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пыталовское досуговое объединение»

Рекомендации:

Наполнение официального сайта организации в соответствии со всеми предъявляемыми требованиями. Дата создания учреждения культуры, сведения об учредителе; учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о

создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления; перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информации об объеме предоставляемых услуг); информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; информации о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения; план по улучшению качества работы организации .

Расширение информации, представленной на стендах внутри учреждения культуры.

Размещение информации о деятельности учреждения и предстоящих мероприятиях в местных печатных изданиях.

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

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому; устройство специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации для инвалидов.

Расширение спектра оказываемых услуг путем увеличения числа проводимых мероприятий для молодежи.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр»

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения: дата создания учреждения культуры, сведения об учредителе; учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления; перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информации об объеме предоставляемых услуг); информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; информации о

выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения; план по улучшению качества работы организации .

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

Совершенствование условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами (обустройство специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).

Совершенствование материально-технической базы: ремонт помещений КДУ, замена окон и дверей; покупка мультимедийного проектора; изготовление новых стендов для афиш.

Расширение спектра оказываемых услуг населению: кружки и мастер-классы для детей, молодежи и пожилых; выставки рукоделия; открытие кинотеатра.

Муниципальное бюджетное учреждение Псковского района «Псковский районный Центр культуры»

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения: дата создания учреждения культуры, сведения об учредителе; учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления; информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; план по улучшению качества работы организации.

Расширение спектра информации, размещенной на стендах внутри учреждений.

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

Улучшение материально-технической базы культурно-досуговой организации и библиотеки: покупка новой компьютерной техники для посетителей библиотеки, обновление фонда новыми книгами и периодическими изданиями, ремонт здания, отопительной системы библиотеки, закупка нового оборудования и улучшение освещения в КДУ.

Создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие поручней, расширенных дверных проемов; наличие

сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

Расширить спектр предлагаемых услуг для потребителей разного возраста: больше кружков для детей, открыть кружок по анимации для детей и компьютерной грамотности для пожилых по запросу потребителей услуг.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Информационно-культурный центр»

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения: схема размещения организации культуры, схема проезда; дата создания учреждения культуры, сведения об учредителе; учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления; информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; копия плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); информация о выполнении государственного (муниципального задания), отчет о результатах деятельности учреждения.

Расширение спектра информации, размещенной на стендах внутри учреждений.

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

Обеспечение условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие поручней, расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

Улучшение материально-технической базы культурно-досуговой организации и библиотеки: ремонт крыльца, актового зала КДУ, покупка новой аудиоаппаратуры и музыкальных инструментов (гармони), улучшение освещения зала, проведение Интернета и доступного вай-фай для посетителей библиотеки и КДУ, обустройство детской площадки около КДУ; покупка нового компьютера для библиотеки; обновление фонда библиотеки книгами (особенно в жанре фантастики) и периодическими изданиями.

Расширение спектра оказываемых услуг КДУ: приглашение артистов из других ДК района и области.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красногородское районное досуговое объединение»

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения: размещение адреса электронной почты; информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; предложения об улучшении качества их деятельности; плана по улучшению качества работы организации

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

Обеспечение условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие поручней, расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Совершенствование материально-технической базы учреждений: обновление библиотечного фонда (книг по охоте и рыбалки по запросу потребителей услуг), доступность туалета для посетителей библиотеки; закупка нового светового и звукового оборудования, проведение ремонтных работ фасада, зала, обновление кресел

Организация общественной и просветительской деятельности библиотеки и расширение спектра оказываемых услуг: пропаганда чтения, проведение литературных вечеров и конференций; расширение спектра услуг, в том числе платных; проведение выездных мероприятий, фольклорных фестивалей, конкурса рыбаков; сотрудничества с другими КДУ, приглашение артистов и коллективов из других районов и России, проведение новогоднего

бала-маскарада; проведение в более удобное время для посетителей и более широкое информирование о проводимых мероприятиях, открытие кинотеатра.

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

Рекомендации:

Совершенствование официального сайта учреждения: размещение схемы размещения организации культуры, карты проезда; информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; предложения об улучшении качества их деятельности; плана по улучшению качества работы организации

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

Обеспечение условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие поручней, расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Совершенствование материально-технической базы учреждений: ремонт туалета, фасада и кровли.

Расширение спектра оказываемых услуг: проведение мероприятий к профессиональным праздникам по запросу потребителей услуг.

Для библиотечных организаций:

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

Рекомендации:

Быстрее переехать на прежнее место. Больше новых книг и журналов ,больше проводить обзоров новых книг; больше внимания работе со студентами.

Повышение доступности библиотеки для инвалидов в части планирования и организации дорожного движения: установка ориентиров, помогающих найти дорогу, установка предупреждающих и направляющих

элементов для инвалидов по зрению; установка бордюрных пандусов вблизи парковочных мест для инвалидов.

Повышение профессиональных качеств (доброжелательность, вежливость) работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию.

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

Рекомендации:

Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации,
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (Схема размещения организации культуры, схема проезда, Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления; Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации);

Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Больше книг современных авторов, увеличить подписку на периодические издания, организовать комфортную зону отдыха, установить кофейный автомат, Wi-Fi.

Муниципальное бюджетное учреждение «Гдовская районная центральная библиотека»

Рекомендации:

Пополнение библиотечного фонда. Создание хороших современных условий для работы в библиотеке (оснастить современной оргтехникой для работы в библиотеке; создать электронную библиотеку).

Повышение доступности библиотеки для инвалидов в части планирования и организации дорожного движения: установка ориентиров, помогающих найти дорогу, установка предупреждающих и направляющих

элементов для инвалидов по зрению; установка бордюрных пандусов вблизи парковочных мест для инвалидов.

Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления; Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дедовичская центральная районная библиотека»

Рекомендации:

Обеспечить наполнение книжного фонда новыми изданиями (больше книг по истории, детективов, женских журналов, современной детской литературы).

Повышение доступности библиотеки для инвалидов в части планирования и организации дорожного движения: установка ориентиров, помогающих найти дорогу, установка предупреждающих и направляющих элементов для инвалидов по зрению; установка бордюрных пандусов вблизи парковочных мест для инвалидов.

Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (Схема размещения организации культуры, схема проезда, Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения, План по улучшению качества работы организации).

Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателем услуг

мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Муниципальное учреждение «Дновская централизованная библиотечная система»

Рекомендации:

Обеспечить наполнение книжного фонда новыми изданиями (больше книг по истории, детективов, женских журналов, современной детской литературы).

Провести ремонт, отопление.

Повышение профессиональных качеств (доброжелательность, вежливость) работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию.

Повышение доступности библиотеки для инвалидов в части планирования и организации дорожного движения: установка ориентиров, помогающих найти дорогу, установка предупреждающих и направляющих элементов для инвалидов по зрению; установка бордюрных пандусов вблизи парковочных мест для инвалидов.

Обеспечение соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); Режим, график работы организации культуры; Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления; Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческое библиотечное объединение» муниципального образования «Локнянский район» Псковской области

Рекомендации:

Пополнение библиотечного фонда. Создание хороших современных условий для работы в библиотеке (оснастить современной оргтехникой для работы в библиотеке; быстрый интернет).

Повышение доступности библиотеки для инвалидов в части планирования и организации дорожного движения: установка ориентиров,

помогающих найти дорогу, установка предупреждающих и направляющих элементов для инвалидов по зрению; установка бордюрных пандусов вблизи парковочных мест для инвалидов.

Обеспечение соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения; План по улучшению качества работы организации; Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры ;Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации)

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Островская центральная районная библиотека»

Рекомендации:

Пополнение библиотечного фонда. Больше книг новых авторов.

Повышение доступности библиотеки для инвалидов.

Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Палкинская централизованная библиотечная система

Рекомендации:

Обеспечение соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (Схема размещения организации культуры, схема проезда ,Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах), Режим, график работы организации культуры, Сведения о видах предоставляемых услуг, Копии нормативных

правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги, Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Повышение доступности библиотеки для инвалидов в части планирования и организации дорожного движения: установка ориентиров, помогающих найти дорогу, установка предупреждающих и направляющих элементов для инвалидов по зрению; установка бордюрных пандусов вблизи парковочных мест для инвалидов.

Повышение профессиональных качеств (доброжелательность, вежливость) работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Печорская центральная районная библиотека»

Рекомендации:

Стабильное финансирование, увеличение комплектности библиотечного фонда, периодических изданий и на ремонт.

Обеспечение соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (Схема размещения организации культуры, схема проезда, Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах), Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги, Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, Информация о выполнении

государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения, План по улучшению качества работы организации).

Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Пополнение библиотечного фонда.

Повышение доступности библиотеки для инвалидов.

Муниципальное бюджетное учреждение «Плюсская районная центральная библиотека»

Рекомендации:

Больше новых поступлений.

Обеспечение соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (Схема размещения организации культуры, схема проезда, Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах), Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги, Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения, План по улучшению качества работы организации).

Государственное бюджетное учреждение культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека»

Рекомендации:

Обеспечение соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией, полное и сокращенное наименование организации культуры, дата создания и сведения об учредителе).

Расширение спектра информации, представленной на стендах внутри организации.

Совершенствование материально-технической базы и уровня комфортности для посетителей: обновление книжного фонда (особенно исторической тематики по запросу потребителей), большее число компьютеров для посетителей, ремонт тротуара перед входом в библиотеку для слепых.

Расширить спектр оказываемых услуг: размещать больше обзоров новых книг, проводить просветительскую работу со студентами, предусмотреть возможность оказания транспортных услуг для развозки книг и самих посетителей с нарушениями зрения.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пушкиногорская центральная районная библиотека»

Рекомендации:

Обеспечение соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (копия плана финансово-хозяйственной деятельности, порядке или сметы (информации об объеме предоставляемых услуг, дата создания и сведения об учредителе, план по улучшению качества работы, фамилии, имени, отчества, должности руководящего состава и структурных подразделений организации (при наличии)).

Увеличение доступности учреждения инвалидами: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.

Совершенствование материально-технической базы и уровня комфортности для посетителей: обновление книжного фонда (особенно

исторической тематики по запросу потребителей), большее число компьютеров для посетителей, ремонт тротуара перед входом в библиотеку для слепых.

Расширить спектр оказываемых услуг: размещать больше обзоров новых книг, проводить просветительскую работу со студентами, предусмотреть возможность оказания транспортных услуг для развозки книг и самих посетителей с нарушениями зрения.

Расширение спектра информации, представленной на стендах внутри организации.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Порховская централизованная библиотечная система»

Рекомендации:

Обеспечение соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (информация о материально-техническом обеспечении оказываемых услуг, дата создания и сведения об учредителе, план по улучшению качества работы, фамилии, имени, отчества, должности руководящего состава и структурных подразделений организации (при наличии)).

Расширение спектра информации, представленной на стендах внутри организации.

Совершенствование материально-технической базы и уровня комфортности для посетителей: обновление книжного фонда и периодических изданий (особенно спортивной тематики по запросу потребителей услуг), покупка новой мебели, компьютера для читателей и нового телевизора, размещение парковки для велосипедов на прилегающей территории.

Расширение спектра оказываемых услуг: создание электронной библиотеки, книги для слабовидящих, проведение встреч с писателями и