

**Общество с Ограниченной Ответственностью**

**«Си-Ин-Проект»**

**Аналитический отчет**

**по проведению очного и заочного социологического исследования для  
осуществления Общественным советом независимой оценки качества условий  
оказания услуг организациями культуры Ленинградской области**

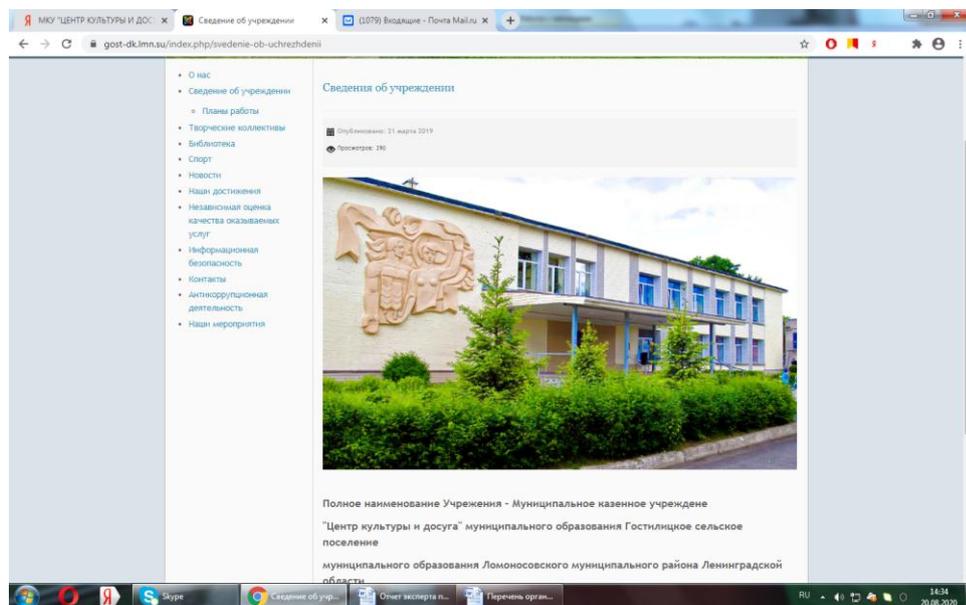
Санкт-Петербург  
2020

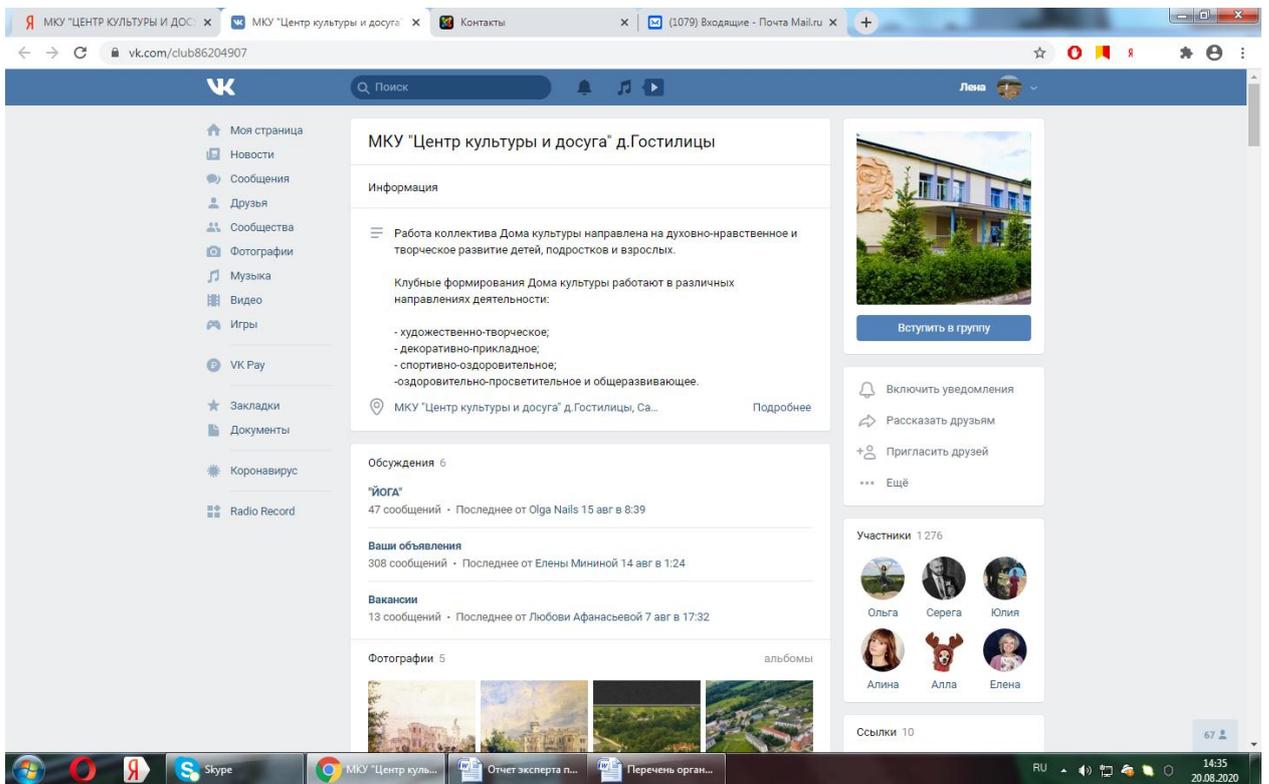
Муниципальное казенное учреждение "Центр культуры и досуга" Муниципального образования Гостилицкое сельское поселение Ломоносовского района Ленинградской области

Адрес учреждения

188520, ЛЕНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ, РАЙОН ЛОМОНОСОВСКИЙ, ДЕРЕВНЯ ГОСТИЛИЦЫ, УЛИЦА ЦЕНТРАЛЬНАЯ

Скриншоты электронных ресурсов





## Актуальные фотографии объекта



## Комментарии эксперта

Месторасположение учреждения удобное. Территория в определенной степени благоустроена. Санитарное состояние территории соответствует нормам. Экстерьер и интерьеры здания, в котором размещено учреждение, находятся в удовлетворительном состоянии. Требования ФЗ от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 18.07.2019) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Ст. 15. «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур» не выполнены в полной мере. Здание не в полной мере оснащено дублирующими табличками для слепых и слабовидящих людей. Тем не менее, ситуация с обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими удовлетворительная. Мероприятия, проводимые специалистами учреждения, высоко оцениваются жителями.

Официальный сайт учреждения работает, однако цветовое оформление не очень удачное. Белый фон выглядит не очень привлекательным для подачи информации. В модуле «Контакты» отсутствует информация об учреждении. В модуле «О нас» размещено минимум информации об учреждении, указаны только направления деятельности. В модуле «Сведения об учреждении» также содержится недостаточно информации (нет графика работы, схемы проезда ФИО директора, обратной связи). В модуле «План работы» нет никакой информации. Отсутствует модуль «Афиша». В модуле «Новости» размещены актуальные новости учреждения, последняя новость от 15 мая 2020 года. Не работает модуль «Независимая оценка качества услуг». Отсутствует версия для слабовидящих. Нет плана работы организации и отчета о ее деятельности. Отсутствует план по улучшению качества работы организации. Нет модуля «Фото и видео». Сайт нуждается в доработке. Большая часть модулей не содержит никакой информации. У учреждения есть группа «ВКонтакте», кол-во участников 1276 человек. В группе опубликованы 372 фотоальбома и 110 видеозаписей с мероприятий учреждения. Также в группе ведется новостная лента, последняя новость от 20 августа 2020 года. Стоит обратить внимание на работу с интернет-ресурсами, на необходимость заполнения всех модулей, которые требует законодательство РФ.

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Итоговая оценка эксперта	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Фактический результат
<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>						
1.1.	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".	100 баллов	44	30%	13,2	7
						4
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/ жалоб/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)	100 баллов	90	30%	27	3
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на - информационных стендах в помещении организации, - официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	90,00	40%	36,00	27
						27
Итого				100%	76,20	
<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>						
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.)	100 баллов	80,00	50%	40	4
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	86,67	50%	43,33	26
Итого				100%	83	
<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>						
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 инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	40	30%	12	2
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг 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	100 баллов	60	40%	24	3
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	83,33	30%	25	25
Итого				100%	61	
<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>						
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	96,67	40%	38,67	29
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	100,00	40%	40,00	30
4.3.	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.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	96,67	20%	19,33	29
Итого				100%	98,00	
<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>						
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	96,67	30%	29	29
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	93,33	20%	18,67	28
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	96,67	50%	48,33	29
Итого				100%	96,00	

**Итоговый балл: 82,91**

