

Результаты оценки сайтов социальных учреждений края на предмет наличия информации об услугах и правилах их предоставления

Учреждения культуры

Сайты учреждений культуры Алтайского края, которые были обследованы экспертами, и количество баллов, которые они получили:

- 1) КГБУ «Алтайский государственный краеведческий музей» г.Барнаул / <http://www.agkm.ru/> – 20 баллов,
- 2) МКУК «Ребрихинский районный краеведческий музей» / <http://www.museum.ru/m3155> – 19 баллов,
- 3) КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» / www.bibl22.ru – 18 баллов,
- 4) МБУК «Славгородский городской краеведческий музей» / <http://www.museum.ru/M1350> – 18 баллов,
- 5) МБУК «Картинная галерея им. В.В. Тихонова г.Рубцовска Алтайского края» / <http://www.museum.ru/M1500> – 18 баллов,
- 6) МБУК «Библиотечная информационная система» г.Рубцовск / <http://biblrub.ru/> – 15 баллов,
- 7) МБУК «Централизованная библиотечная система г.Бийска» / Центральная городская библиотека им В.М.Шукшина / <http://www.shukshinka.ru/> – 14 баллов,
- 8) МБУ «Городской Дворец культуры» г.Рубцовск / <http://gdk-rub.ru/> – 12 баллов,
- 9) МБУК «Централизованная библиотечная система г.Славгорода» / Центральная детская библиотека / <http://slavbibl.ru/pages/centralnaja-detskaja-biblioteka> – 12 баллов,
- 10) МБУК «Дворец культуры г.Барнаула» / www.dk-barnaul.ru – 8 баллов.

Наибольшее количество баллов от эксперта получил сайт КГБУ «Алтайский государственный краеведческий музей» г.Барнаул – 22, а наименьшее – сайт МБУК «Дворец культуры г.Барнаула» – 8.

- 1) КГБУ «Алтайский государственный краеведческий музей» г.Барнаул / <http://www.agkm.ru/> – 20 баллов

На сайте данного учреждения культуры отсутствуют информация о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг, и его телефон.

Отсутствуют адрес приёма посетителей; телефоны; а также информация о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг; и ссылка на сайт вышестоящей организации или адрес сайта. Всё это касается вышестоящей организации (управления, комитета, департамента).

Нет данных о квалификации специалистов, оказывающих услуги.

Необходимую информацию об услугах эксперт нашёл сразу.

Информация на сайте не доступна для людей слабовидящих.

На сайте отсутствует возможность электронной записи на приём и инструкция, как записаться в электронной регистратуре.

2) МКУК «Ребрихинский районный краеведческий музей» /

<http://www.museum.ru/m3155> – 19 баллов

На сайте данного учреждения отсутствуют информация о структуре организации (отделах, подразделениях, отделениях), а также информация о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг, и его телефон.

Нет также информация о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг, на сайте вышестоящей организации.

Необходимую информацию об услугах эксперт нашёл сразу.

Информация на сайте не доступна для людей слабовидящих.

Нет административных регламентов или стандартов предоставления услуг; перечня и текстов нормативно правовых документов, непосредственно регулирующих предоставление услуг;

возможности электронной записи на приём;

инструкции, как записаться в электронной регистратуре;

информации о возможности записаться по телефону и его номер;

возможности экспресс-оценки качества услуг либо размещения жалобы.

3) КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» / www.bibl22.ru – 18 баллов

На сайте данного учреждения отсутствуют информация о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг, и его телефон.

Полностью нет данных о вышестоящей организации: наименования; почтового адреса; адреса электронной почты; адреса места приёма посетителей; телефонов; информации о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг; ссылки на сайт вышестоящей организации или адреса сайта вышестоящей организации.

Отсутствуют данные о квалификации специалистов, оказывающих услуги.

Необходимую информацию об услугах эксперт нашёл достаточно быстро.

Информация на сайте не доступна для людей слабовидящих, хотя основные посетители этого сайта именно люди слабовидящие.

Нет информации о других организациях, оказывающих подобные услуги.

4) МБУК «Славгородский городской краеведческий музей» /

<http://www.museum.ru/M1350> – 18 баллов

На сайте данного учреждения отсутствуют адрес электронной почты; информация о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг, и его телефон.

На сайте вышестоящей организации нет также адреса электронной почты; информации о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг; ссылки на сайт вышестоящей организации или адреса сайта вышестоящей организации.

Отсутствуют данные о квалификации специалистов, оказывающих услуги.

Необходимую информацию об услугах эксперт нашёл достаточно быстро.

Информация на сайте доступна для людей слабовидящих. Из 10-ти сайтов учреждений культуры, которые обследовали эксперты, только на двух сайтах, в том числе и этом, этот критерий положительный.

Нет административных регламентов или стандартов предоставления услуг;

перечня и текстов нормативно правовых документов, непосредственно регулирующих предоставление услуг;
возможности электронной записи на приём;
инструкции, как записаться в электронной регистратуре;
информации о возможности записаться по телефону и его номер;
возможности экспресс-оценки качества услуг либо размещения жалобы.

5) МБУК «Картинная галерея им. В.В. Тихонова г.Рубцовска Алтайского края» / <http://www.museum.ru/M1500> – 18 баллов

На сайте данного учреждения отсутствуют сведения о руководителе; информация о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг, и его телефон.

На сайте вышестоящей организации нет также информации о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг.

Отсутствуют данные о квалификации специалистов, оказывающих услуги.

Необходимую информацию об услугах эксперт нашёл достаточно быстро.

Информация на сайте не доступна для людей слабовидящих.

Нет административных регламентов или стандартов предоставления услуг;
перечня и текстов нормативно правовых документов, непосредственно регулирующих предоставление услуг;

возможности электронной записи на приём;

инструкции, как записаться в электронной регистратуре;

возможности экспресс-оценки качества услуг либо размещения жалобы;

информации о других организациях, оказывающих подобные услуги.

6) МБУК «Библиотечная информационная система» г.Рубцовск / <http://biblrub.ru/> – 15 баллов

На сайте данного учреждения отсутствуют информация о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг, и его телефон.

Полностью нет данных о вышестоящей организации:
наименования; почтового адреса; адреса электронной почты; адреса места приёма посетителей; телефонов; информации о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг; ссылки на сайт вышестоящей организации или адреса сайта вышестоящей организации.

Отсутствуют данные о квалификации специалистов, оказывающих услуги.

Необходимую информацию об услугах эксперт нашёл сразу.

Информация на сайте не доступна для людей слабовидящих.

Нет возможности электронной записи на приём;

инструкции, как записаться в электронной регистратуре;

информации о возможности записаться по телефону и его номер;

возможности экспресс-оценки качества услуг либо размещения жалобы.

7) МБУК «Централизованная библиотечная система г.Бийска» / Центральная городская библиотека им В.М.Шукшина / <http://www.shukshinka.ru/> – 14 баллов

На сайте данного учреждения отсутствуют телефон руководителя; информация о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг, и его телефон.

Полностью нет данных о вышестоящей организации:
наименования; почтового адреса; адреса электронной почты; адреса места приёма посетителей; телефонов; информации о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг; ссылки на сайт вышестоящей организации или адреса сайта вышестоящей организации.

Отсутствуют данные о квалификации специалистов, оказывающих услуги.

Необходимую информацию об услугах эксперт нашёл достаточно быстро.

Информация на сайте не доступна для людей слабовидящих.

Нет административных регламентов или стандартов предоставления услуг; перечня и текстов нормативно правовых документов, непосредственно регулирующих предоставление услуг; возможности экспресс-оценки качества услуг либо размещения жалобы; информации о других организациях, оказывающих подобные услуги.

8) МБУ «Городской Дворец культуры» г.Рубцовск / <http://gdk-rub.ru/> – 12 баллов

На сайте данного учреждения отсутствуют телефон руководителя; информация о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг, и его телефон.

На сайте вышестоящей организации нет: почтового адреса; адреса места приёма посетителей; телефонов; информации о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг; ссылки на сайт вышестоящей организации или адреса сайта вышестоящей организации.

Отсутствует информация о платных услугах; прайс на платные услуги; расписание работы специалистов, оказывающих услуги; данные о квалификации специалистов, оказывающих услуги.

Необходимую информацию об услугах эксперт нашёл сразу.

Информация на сайте не доступна для людей слабовидящих.

Нет административных регламентов или стандартов предоставления услуг; перечня и текстов нормативно правовых документов, непосредственно регулирующих предоставление услуг; возможности электронной записи на приём; инструкции, как записаться в электронной регистратуре; информации о возможности записаться по телефону и его номер.

9) МБУК «Централизованная библиотечная система г.Славгорода» / Центральная детская библиотека / <http://slavbibl.ru/pages/centralnaja-detskaja-biblioteka> – 12 баллов

На сайте данного учреждения отсутствуют телефоны справочной / регистратуры; сведения о руководителе; информация о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг, и его телефон.

Полностью нет данных о вышестоящей организации: наименования; почтового адреса; адреса электронной почты; адреса места приёма посетителей; телефонов; информации о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг; ссылки на сайт вышестоящей организации или адреса сайта вышестоящей организации.

Отсутствуют данные о квалификации специалистов, оказывающих услуги.

Необходимую информацию об услугах эксперт нашёл достаточно быстро.

Информация на сайте доступна для людей слабовидящих. Из 10-ти сайтов учреждений культуры, которые обследовали эксперты, только на двух сайтах, в том числе и этом, этот критерий положительный.

Нет административных регламентов или стандартов предоставления услуг; возможности электронной записи на приём; инструкции, как записаться в электронной регистратуре; информации о возможности записаться по телефону и его номер; возможности экспресс-оценки качества услуг либо размещения жалобы; информации о других организациях, оказывающих подобные услуги.

10) МБУК «Дворец культуры г.Барнаула» / www.dk-barnaul.ru – 8 баллов

На сайте данного учреждения отсутствуют структура организации (отделы, подразделения, отделения); сведения о руководителе и его телефон; информация о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг, и его телефон.

Полностью нет данных о вышестоящей организации:

наименования; почтового адреса; адреса электронной почты; адреса места приёма посетителей; телефонов; информации о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг; ссылки на сайт вышестоящей организации или адреса сайта вышестоящей организации.

Нет информации о платных услугах; прайса на платные услуги; расписания работы специалистов, оказывающих услуги; данных о квалификации специалистов, оказывающих услуги.

Необходимую информацию об услугах эксперт нашёл достаточно быстро.

Информация на сайте не доступна для людей слабовидящих.

Нет административных регламентов или стандартов предоставления услуг; перечня и текстов нормативно правовых документов, непосредственно регулирующих предоставление услуг;

возможности электронной записи на приём;

инструкции, как записаться в электронной регистратуре;

информации о других организациях, оказывающих подобные услуги.

Общие выводы:

На сайтах всех 10-ти учреждений культуры края отсутствуют информация о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг, и его телефон; на сайтах вышестоящих организаций нет информации о контактном лице, отвечающем за качество и доступность услуг; ссылки на сайт вышестоящей организации или адреса сайта вышестоящей организации.

Данные о квалификации специалистов, оказывающих услуги, отсутствуют на всех сайтах кроме сайта МКУК «Ребрихинский районный краеведческий музей».

Только на сайтах МБУК «Картинная галерея им. В.В. Тихонова г.Рубцовска Алтайского края» и МКУК «Ребрихинский районный краеведческий музей» есть ссылка на сайт вышестоящей организации или адрес сайта вышестоящей организации.

Информация доступна для людей слабовидящих только на сайтах 2-х учреждений Слагорода.

Возможность электронной записи на приём и инструкция, как записаться в электронной регистратуре, есть только на сайтах КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» г.Барнаул и МБУК «Централизованная библиотечная система г.Бийска» / Центральная городская библиотека им В.М.Шукшина.

Только на сайтах 3-х учреждений есть адреса места приёма посетителей и телефоны вышестоящих организаций.

Административные регламенты или стандарты предоставления услуг есть только на сайтах КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» г.Барнаул, КГБУ «Алтайский государственный краеведческий музей» г.Барнаул и МБУК «Библиотечная информационная система» г.Рубцовск.

Почтовый адрес и адрес электронной почты вышестоящей организации; перечень и тексты нормативно правовых документов, непосредственно регулирующих предоставление услуг; возможность экспресс-оценки качества услуг либо размещения жалобы отсутствуют на 6-ти сайтах из 10-ти.

На 5-ти сайтах отсутствует информация о наименовании вышестоящей организации; о возможности записаться по телефону и его номер; о других организациях, оказывающих подобные услуги.

На сайтах 3-х учреждений нет сведений о руководителе и его телефона.

На сайтах 2-х учреждений культуры нет информации о структурах организаций (отделах, подразделениях, отделениях).

Только на сайтах Дворцов культуры Барнаула и Рубцовска нет информации о платных услугах, прайса на платные услуги и расписания работы специалистов, оказывающих услуги.

На сайте только Славгородского городского краеведческого музея отсутствует адрес электронной почты. А на сайте Центральной детской библиотеки г.Славгорода – телефон справочной / регистратуры.

Необходимую информацию об услугах эксперты нашли сразу на 4-х сайтах и достаточно быстро – на 6-ти.

На сайтах всех 10-ти учреждений культуры края есть наименование учреждения и перечень предоставляемых услуг.

Рекомендации:

1. Тиражировать успешный опыт ведения сайта КГБУ «Алтайский государственный краеведческий музей» г.Барнаул / <http://www.agkm.ru/>, набравшего – 20 баллов и признанного общественными экспертами наиболее полным, открытым и доступным для населения среди учреждений культуры Алтайского края.
2. Пополнить сайты учреждений культуры информацией в соответствии с замечаниями экспертов и требованиями нормативно правовых актов.