

Отчет об оказании услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальной организацией культуры муниципального образования Веневский район Тульской области в 2021 году

Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» (МУК «МЦБС»)

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система», включая обособленные структурные подразделения:

1. Веневская межпоселенческая центральная библиотека;
2. Детская библиотека-филиал;
3. Городской библиотечный филиал №1;
4. Бельковский сельский библиотечный филиал;
5. Грицовский сельский библиотечный филиал;
6. Гатский сельский библиотечный филиал;
7. Дьяконовский сельский библиотечный филиал;
8. Кукуйский сельский библиотечный филиал;
9. Озеренский сельский библиотечный филиал;
10. Студенецкий сельский библиотечный филиал;
11. Тулубьевский сельский библиотечный филиал;
12. Урусовский сельский библиотечный филиал;
13. Мордвесский сельский библиотечный филиал;
14. Козловский сельский библиотечный филиал;
15. Метростоевский сельский библиотечный филиал.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка, оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры;
- повышения качества предоставляемых услуг организациями в сфере культуры.

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- статьей 36.1. Федерального закона от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Приказом Минтруда России от 31.05.2018 №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»;

- Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Приказом Минтруда России 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».

Были использованы источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официального сайта организаций (<https://venevlib.ru/>), информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций (официальный сайт bus.gov.ru);

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;

- опрос получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 150 респондентов, в том числе 56 мужчин и 94 женщины в следующих возрастных категориях:

до 25 лет – 31 чел. (20,7%);

26-40 лет – 49 чел. (32,7%);

41-60 лет – 54 чел. (36%);

старше 60 лет – 16 чел. (10,7%).

В опросе приняли участие 11 человек с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 90 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 97 из 100 баллов возможных;

- «Комфортность условий предоставления услуг» - 99 из 100 баллов;

- «Доступность услуг для инвалидов» – 57 из 100 баллов;

- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;

- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 99 из 100 баллов.

II. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

1. Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры;

2. Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг;

3. Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов;

4. Недостаточный уровень качества условий оказания услуг.

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

Информация о деятельности организации, размещенная на информационных стендах в помещении организации, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленному нормативными правовыми актами, размещена в полном объеме, что соответствует 100 баллам.

Официальный сайт организации имеет удобную навигацию, информация,

размещенная на сайте, доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта не более двух, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений, система «Поиск» работает корректно, имеется альтернативная версия для слабовидящих.

Информация на сайте организации размещена не в полном объеме, отсутствуют: - информация о материально-техническое обеспечение предоставления услуг; - раздел посвященный независимой оценке качества условий оказания услуг и соответствующие документы - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества, что соответствует 83 баллам.

Расчет показателя 1.1: $(100+83)/2=91,5$ балла. В соответствии с методическими рекомендациями по расчету показателей к Приказу Минтруда России от 31.05.2018 №344н результат округляется до целого числа, фактическая оценка по данному показателю составила 91 балл.

По показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

На сайте организации имеются и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

1. Абонентские номера телефонов;
2. Адреса электронной почты;
3. Электронный сервис: «Обратная связь»;
4. Иные способы дистанционного взаимодействия: - государственные и муниципальные услуги, предоставляемые в электронной форме (<https://venevlib.ru/государственные-и-муниципальные-усл>); - ссылки на официальные группы организации в соц.сети ВКонтакте, Твиттер, где можно задать вопрос и получить информацию о деятельности учреждения.

На сайте отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан).

Расчет показателя 1.2: в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия (4), что соответствует 100 баллам.

По показателю 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)».

Все 150 проанкетированных респондентов при посещении учреждения обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях, и пользовались для получения информации официальном сайте организации. Удовлетворенность составила 100% и 98% соответственно.

Расчет показателя 1.3: $(100\% + 98\%)/2=99\%$, что соответствует 99 баллам.

Расчет по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» (К1):

Показатель 1	91 балл
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	99 баллов
Итого по критерию (К1)	$(0,3*91)+(0,3*100)+(0,4*99)= 97,1$ балла

В соответствии с методическими рекомендациями по расчету показателей к Приказу Минтруда России от 31.05.2018 №344н результат округляется до целого числа, фактическая оценка по данному критерию составила 97 баллов из 100 возможных.

Предложения: 1. Сайт учреждения привести в соответствие с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277:

1.1. Разместить на сайте: - информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;

1.2. Создать раздел, посвященный независимой оценки качества условий оказания услуг и разместить в нем соответствующие документы - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, план по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества;

2. Обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан) в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг».

По показателю 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».

При проведении выездов оператором на место выявлено, что всеми обособленными структурными подразделениями организации выполняются следующие комфортные условия предоставления услуг:

1) Комфортные зоны отдыха (ожидания) оборудованные соответствующей мебелью;

2) Понятность навигации внутри организации;

3) Наличие и доступность питьевой воды;

4) Санитарное состояние помещений организации (санузлы исправны, в туалетах имеется гигиенические средства);

5) Транспортная доступность;

6) Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном посещении).

Показатель «Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений» выполняется частично - туалет отсутствует в Бельковском сельском библиотечном филиале.

Расчет показателя 2.1: наличие более пяти комфортных условий для предоставления услуг (6 полностью, 1 частично), что соответствует 100 баллам.

По показателю 2.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

При проведении анкетирования все 150 респондентов оценили комфортность предоставления услуг. Удовлетворенность составила 98%, что соответствует 98 баллам.

Расчет по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (К2):

Показатель 1	100 баллов
--------------	------------

Показатель 2	98 баллов
Итого по критерию (К2)	$(0,5*100)+(0,5*98)=99$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 99 баллов из 100 возможных.

Предложения: предусмотреть проведение опроса среди получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению комфортности условий предоставления услуг.

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов».

По показателю 3.1. «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»:

полностью выполняются: 0 условий;

частично выполняются: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (в наличии расширенные дверные проемы);

не выполняются условия: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;- сменные кресла-коляски.

Расчет показателя 3.1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; полностью выполнено 0 условие, частично – 2, среднее значение показателя по организации составило 20 баллов.

По показателю 3.2. «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»:

полностью выполняются условия: - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - наличие работников организации, прошедшие необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;

частично выполняются: - 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;

не выполняются условия: - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Расчет показателя 3.2: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие, полностью выполнено 3 условия, среднее значение показателя по организации составило 60 баллов.

По показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)».

В опросе приняли участие 11 человек с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности, удовлетворенность составила 90,9%, что соответствует 90,9 балла.

Расчет по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3):

Показатель 1	20 баллов
Показатель 2	60 баллов
Показатель 3	90,9 балла
Итого по критерию (К3)	$(0,3*20)+(0,4*60)+(0,3*90,9) = 57,3$ балла

В соответствии с методическими рекомендациями по расчету показателей к Приказу Минтруда России от 31.05.2018 №344н результат округляется до целого числа, фактическая оценка по данному критерию составила 57 баллов из 100 возможных.

Предложения: проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы».

Показатели данного критерия получили следующую оценку респондентов:

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих **первичный контакт** и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию – 100%;

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих **непосредственное оказание услуги**, при обращении в организацию – 100%;

- доброжелательность, вежливость работников организации при использовании **дистанционных форм** взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 100%.

Проведение «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия показало оперативное и полное предоставление запрашиваемой информации во всех филиалах МУК «МЦБС».

Во всех учреждениях культуры доступна запись на получение услуг на официальном сайте в сети Интернет, при личном посещении у специалистов и по телефону. Срок получения ответа на запросы посредством сети Интернет от 1 часа до 4 часов.

Оснащены стационарной телефонией следующие филиалы:

- Веневская межпоселенческая центральная библиотека;- Детская библиотека-филиал;- Городской библиотечный филиал №1; - Грицовский сельский библиотечный филиал.

Для коммуникации используют сотовую связь:

- Бельковский сельский библиотечный филиал;- Гатский сельский библиотечный филиал;- Дьяконовский сельский библиотечный филиал;- Кукуйский сельский библиотечный филиал;- Озеренский сельский библиотечный филиал; - Студенецкий сельский библиотечный филиал;- Тулубьевский сельский библиотечный филиал;- Урусовский сельский библиотечный филиал; - Мордвесский сельский библиотечный филиал; - Козловский сельский библиотечный филиал;- Метростоевский сельский библиотечный филиал.

Расчет по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4):

Показатель 4.1.	100%=100 баллов
Показатель 4.2.	100%=100 баллов
Показатель 4.3.	100%=100 баллов
Итого по критерию (К4)	$(0,4*100)+(0,4*100)+(0,2*100)= 100$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Показатели данного критерия получили следующую оценку респондентов:

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации 100%.
- удовлетворённость графиком работы организации составила 100%;
- удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации – 97,3%.

При проведении анкетирования от респондентов поступили замечания и предложения:

- проведение косметического ремонта в Дьяконовском и Студенецком сельских библиотечных филиалах;
- приобретение новой художественной и специализированной литературы.

Расчет по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5):

Показатель 5.1.	100%=100 баллов
Показатель 5.2.	100%=100 баллов
Показатель 5.3.	97,3%= 97,3 балла
Итого по критерию (К5)	$(0,3*100)+(0,2*100)+(0,5*97,3) = 98,7$ балла

В соответствии с методическими рекомендациями по расчету показателей к Приказу Минтруда России от 31.05.2018 №344н результат округляется до целого числа, фактическая оценка по данному критерию составила 99 баллов из 100 возможных.

Предложения: рассмотреть вопросы о: - проведении косметического ремонта в Дьяконовском и Студенецком сельских библиотечных филиалах;- приобретении новой художественной и специализированной литературы.

Результаты выездной проверки

Выездная проверка показала, что все библиотеки, входящие в МУК «МЦБС», имеют зоны отдыха для посетителей. Материальное обеспечение (пуфики, кресла, диваны, стулья) зоны отдыха разное, в зависимости от размера помещения библиотеки.

Во всех библиотеках навигация понятна, имеется нумерация служебных помещений. Во всех библиотеках имеются информационные стенды. Информация о деятельности учреждения, размещенная на стендах, соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Во всех библиотеках обеспечен доступ к бутилированной и кипяченной питьевой воде и одноразовым стаканчикам.

Все библиотеки имеют санитарно-гигиенические помещения внутри помещений за исключением двух филиалов Тулубьевского сельского библиотечного филиала, в котором туалет располагается на улице и Бельковского сельского библиотечного филиала (туалет отсутствует).

Все санузлы исправны. В туалетах имеются гигиенические средства.

В помещении библиотек чисто. Четыре раза в день осуществляется влажная уборка помещений. Имеется в наличии бытовая химия для уборки.

Все учреждения имеют хорошую шаговую и транспортную доступность, в том числе и на общественном транспорте с автостанции «Венев».

Доступность услуг для инвалидов

Оборудованы пандусами (подъемными платформами): - Мордвесский сельский библиотечный филиал.

Пандус не требуется (низкий порог): - Дьяконовский сельский библиотечный филиал.

Во всех остальных библиотеках МУК «МЦБС» пандус установить невозможно по техническим причинам - все здания библиотек в муниципальном образовании 40-х – 60-х годов постройки прошлого века.

Возле здания всех библиотек, входящих в МУК «МЦБС», отсутствуют стационарные стоянки.

Имеется возможность людям с ограниченными возможностями здоровья использовать нестационарные автопарковки, располагающихся на прилегающих к библиотекам территориях.

Во всех библиотеках отсутствуют адаптированные поручни и имеются расширенные дверные проемы.

Во всех библиотеках, входящих в МУК «МЦБС», отсутствуют сменные кресла – коляски и специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещения.

Имеется кнопка вызова персонала для людей с ОВЗ в Веневской межпоселенческой центральной библиотеке и Городском библиотечном филиале №1.

Веневская межпоселенческая центральная библиотека и Городской библиотечный филиал №1 оснащены табличкой выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля под кнопкой вызова персонала для людей с ОВЗ.

Во всех библиотеках, входящих в МУК «МЦБС», отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

Таблица 1 отчета

Результаты обобщения информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1) Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	✓	✓
2) Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	✓	✓
3) Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	✓	✓
4) Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	✓
5) Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	✓	✓
6) Режим, график работы организации культуры	✓	✓
II. Информация о деятельности организации культуры		
7) Виды предоставляемых услуг организацией культуры	✓	✓
8) Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	✓	✓
9) Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	0
10) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	✓
11) Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	✓	✓
12) Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	организация не осуществляет лицензируемые виды деятельности	
III. Информация о независимой оценке качества		
13) Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	✓	0
Всего	9(И_{норм}9)	10(И_{норм}12)

Таблица № 2 отчета

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $Y=(K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$
1.1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	150	150	100
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	147	150	98
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	147	150	98
3.	Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.)	10	11	90,9
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	150	150	100
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги , при обращении в организацию	150	150	100
6.	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	150	150	100
7.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)	150	150	100
8.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	146	150	97,3
9.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	150	150	100

**Предложения по повышению качества условий оказания услуг
муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческая централизованная
библиотечная система»**

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией
1.1.	Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры открытости и доступности информации об организации культуры	<p>1. Сайт учреждения привести в соответствие с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277:</p> <p>1.1. Разместить на сайте: - информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;</p> <p>1.2. Создать раздел, посвященный независимой оценке качества условий оказания услуг и разместить в нем соответствующие документы - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, план по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества;</p> <p>2. Обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан) в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н.</p>
1.2.	Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг	Предусмотреть проведение опроса среди получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению комфортности условий предоставления услуг.
1.3.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	Предусмотреть проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов.
1.4.	Недостаточный уровень качества условий оказания услуг	<p>Рассмотреть вопрос о:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведении косметического ремонта в Дьяконовском и Студенецком сельских библиотечных филиалах; - приобретении новой художественной и специализированной литературы.

**Ректор АНО ДПО
«Восточно-Европейский институт
делового администрирования и
социально-политических исследований»**



В.А. Лариков

Заключение

по результатам наблюдения, «контрольной закупки», посещения организации, включая ее обособленные структурные подразделения (филиалы)

Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»
(МУК «МЦБС»)

№ п/п	Показатель	Наличие/отсутствие (да/нет, частично)	Примечание (количество единиц, краткое описание состояния обследуемых объектов)
1.	Результат «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия (использование электронных сервисов сайта)	Да	Проведение «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия показало оперативное и полное предоставление запрашиваемой информации во всех филиалах МУК «МЦБС». Все учреждения культуры подключены к сети Интернет. Оснащены стационарной телефонией следующие филиалы: - Веневская межпоселенческая центральная библиотека; - Детская библиотека-филиал; - Городской библиотечный филиал №1; - Грицовский сельский библиотечный филиал. Следующие учреждения культуры для коммуникации используют сотовую связь: - Бельковский сельский библиотечный филиал; - Гатский сельский библиотечный филиал; - Дьяконовский сельский библиотечный филиал; - Кукуйский сельский библиотечный филиал; - Озеренский сельский библиотечный филиал; - Студенецкий сельский библиотечный филиал; - Тулубьевский сельский библиотечный филиал; - Урусовский сельский библиотечный филиал; - Мордвесский сельский библиотечный филиал; - Козловский сельский библиотечный филиал; - Метростоевский сельский библиотечный филиал.
2.	Количество обособленных структурных подразделений (филиалов) в составе организации (включая основной юридический адрес)	15	- Веневская межпоселенческая центральная библиотека; - Детская библиотека-филиал; - Городской библиотечный филиал №1; - Бельковский сельский библиотечный филиал; - Грицовский сельский библиотечный филиал;

			<ul style="list-style-type: none"> - Гатский сельский библиотечный филиал; - Дьяконовский сельский библиотечный филиал; - Кукуйский сельский библиотечный филиал; - Озеренский сельский библиотечный филиал; - Студенецкий сельский библиотечный филиал; - Тулубьевский сельский библиотечный филиал; - Урусовский сельский библиотечный филиал; - Мордвесский сельский библиотечный филиал; - Козловский сельский библиотечный филиал; - Метростоевский сельский библиотечный филиал.
3.	Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Да	
	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	Да	<p>Выездная проверка показала, что все библиотеки, входящие в МУК «МЦБС», имеют зоны отдыха для посетителей. Материальное обеспечение (пуфики, кресла, диваны, стулья) зоны отдыха разное, в зависимости от размера помещения библиотеки.</p> <p>Во всех библиотеках навигация понятна, имеется нумерация служебных помещений. Во всех библиотеках имеются информационные стенды. Информация о деятельности учреждения, размещенная на стендах, соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.</p> <p>Во всех библиотеках обеспечен доступ к бутилированной и кипяченной питьевой воде и одноразовым стаканчикам.</p> <p>Все библиотеки имеют санитарно-гигиенические помещения внутри помещений за исключением двух филиалов Тулубьевского сельского библиотечного филиала, в котором туалет располагается на улице и Бельковского сельского библиотечного филиала (туалет отсутствует).</p> <p>Все санузлы исправны. В туалетах имеются гигиенические средства.</p> <p>В помещении библиотек чисто. Четыре раза в день осуществляется влажная уборка помещений. Имеется в наличии бытовая химия для уборки.</p> <p>Все учреждения имеют хорошую шаговую и транспортную доступность, в том числе и на общественном транспорте с автостанции «Венев».</p>
	- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	Да	
	- наличие и доступность питьевой воды;	Да	
	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	Частично	
	- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	Да	
	- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	Да	
	- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации социальной сферы);	Да	<p>Во всех учреждениях культуры доступна запись на получение услуг на официальном сайте в сети Интернет, при личном посещении у специалистов и по телефону.</p> <p>Срок получения ответа на запросы посредством сети Интернет от 1 часа до 4 часов.</p>
4.	Доступность услуг для инвалидов:	Частично	
4.1.	Наличие в помещениях организации социальной сферы и		

	на прилегающей к ней территории:		
4.1.1	Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) зданий организации, в том числе:	Частично	
	- оборудованны пандусами (подъемными платформами)		- Мордвесский сельский библиотечный филиал
	- пандус не требуется (низкий порог)		- Дьяконовский сельский библиотечный филиал.
	- пандус установить не возможно по техническим причинам		Все здания библиотек в муниципальном образовании 40-х – 60-х годов постройки прошлого века.
4.1.2	Количество структурных подразделений, имеющих:		
	- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов (на общей стоянке места со специальными значками)	Нет	Возле здания всех библиотек, входящих в МУК «МЦБС», отсутствуют стационарные стоянки. Имеется возможность людям с ограниченными возможностями здоровья использовать нестационарные автопарковки, располагающихся на прилегающих к библиотекам территории.
	- адаптированные поручни, расширенные дверные проемы	Частично	Во всех библиотеках отсутствуют адаптированные поручни и имеются расширенные дверные проемы.
	- сменных кресел-колясок;	Нет	Во всех библиотеках, входящих в МУК «МЦБС», отсутствуют сменные кресла – коляски.
	- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения	Нет	Во всех библиотеках, входящих в МУК «МЦБС», отсутствуют специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещения.
	- работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	Да	Пятнадцать сотрудник учреждения прошел необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.
4.2.	Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	Частично	
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	Частично	Имеется кнопка вызова персонала для людей с ОВЗ в Веневской межпоселенческой центральной библиотеке и Городском библиотечном филиале №1.
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	Частично	Веневская межпоселенческая центральная библиотека и Городской библиотечный филиал №1 оснащены табличкой выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля под кнопкой вызова персонала для людей с ОВЗ.
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика	Частично	Во всех библиотеках, входящих в МУК «МЦБС», отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика,

	(тифлосурдопереводчика);		тифлосурдопереводчика.
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	Да	На сайте МУК «МЦБС» имеется альтернативная версия для инвалидов по зрению. МУК «МЦБС» заключила договор с ГУК ТО «Региональный библиотечно – информационный комплекс» на библиотечное обслуживание инвалидов по зрению.
	- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	Да	Специально обученные сотрудники, прошедшие необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещении учреждения и на прилегающей территории, оказывают помощь людям с ограниченными возможностями здоровья в получении услуг.
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Да	Все библиотеки, входящие в МУК «МЦБС», предоставляют услуги инвалидам при помощи нестационарных форм обслуживания (в дистанционном режиме или на дому).

ПОДПИСИ СТОРОН:

Организация культуры

Оператор

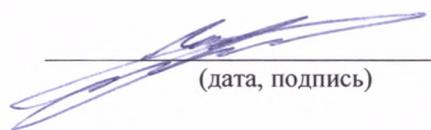
(наименование)

АНО ДПО «Восточно Европейский институт делового администрирования
и социально-политических исследований»
(наименование)

(должность, ФИО)

Ректор В.А. Лариков
(должность, ФИО)

(дата, подпись)



(дата, подпись)