

Отчет об оказании услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальной организацией культуры муниципального образования город Тула в 2022 году

**Муниципальное учреждение культуры  
«Тульская библиотечная система»**

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

- Центральная городская библиотека им. Л. Н. Толстого;
- Библиотечно-информационный комплекс;
- Модельная библиотека № 1;
- Модельная библиотека № 3 им. В. Ф. Руднева;
- Городская библиотека № 4;
- Городская библиотека № 6;
- Модельная библиотека № 8;
- Детская библиотека № 11;
- Детская библиотека № 13 им. А. А. Любомудрова;
- Модельная библиотека № 14;
- Городская библиотека № 15;
- Городская библиотека № 16;
- Городская библиотека № 18;
- Городская библиотека № 19;
- Городская библиотека № 20 им. А. С. Пушкина;
- Городская библиотека № 21;
- Городская библиотека № 22;
- Центральная районная библиотека;
- Барсуковская сельская библиотека;
- Зайцевская сельская библиотека;
- Рождественская сельская библиотека;
- Богучаровское библиотечное объединение;
- Ильинское библиотечное объединение;
- Рассветовское библиотечное объединение;
- Федоровское библиотечное объединение;
- Хрущевское библиотечное объединение;
- Шатская поселковая библиотека;
- Торховская поселковая модельная библиотека.

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://tbclib.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 300 респондентов, в том числе 141 мужчина и 159 женщин в следующих возрастных категориях:

до 25 лет – 60 чел. (20%);

26-40 лет – 96 чел. (32%);

41-60 лет – 108 чел. (36%);

старше 60 лет – 36 чел. (12%).

В опросе приняли участие 20 человек с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 93 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

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

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

- «Доступность услуг для инвалидов» – 65 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 комфортности условий предоставления услуг;

2. Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов;

3. 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 в полном объеме, что соответствует 100 баллам.

Расчет показателя 1.1:  $(100+100)/2=100$  баллов.

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 «Задать вопрос»;
4. Раздел «Часто задаваемые вопросы».
5. «Оценка качества условий оказания услуг» - техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан);
6. Иные способы взаимодействия: «Электронный каталог», «Электронная библиотека», НЭБ, «Виртуальная выставка».

Расчет показателя 1.2: в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия (6), 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 300 проанкетированных респондентов при посещении учреждения обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях, и пользовались для получения информации официальном сайтом организации. Удовлетворенность составила 100%.

При проведении анкетирования замечаний и предложений от респондентов не поступило.

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

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

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (К1)	$(0,3*100)+(0,3*100)+(0,4*100)=100$ баллов

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

Предложения: отсутствуют.

**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) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) Санитарное состояние помещений организации (санузлы исправны, в туалетах имеется гигиенические средства);
- 6) Транспортная доступность;
- 7) «Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном посещении)».

Расчет показателя 2.1: наличие более пяти комфортных условий для предоставления услуг (7), что соответствует 100 баллам.

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

Все 300 респондентов оценили комфортность предоставления услуг, из них 294 респондентов (98%) выразили удовлетворенность.

При проведении анкетирования от респондентов поступило предложение о проведении ремонта в помещениях ЦГБ им. Л.Н. Толстого.

Расчет показателя 2.2:  $98\% = 98$  баллов.

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: рассмотреть вопрос о проведении ремонта в помещениях ЦГБ им. Л.Н. Толстого.

### **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: - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (в наличие расширенные дверные проемы и в БИК поручни); - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - 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 условий, частично – 5, 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; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

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.

Расчет показателя 3.2: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие и частично – 10 баллов за каждое условие, полностью выполнено 4 условия, частично – 2, среднее значение показателя по организации составило 80 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 20 человек с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности. Удовлетворенность составила 90%.

При проведении анкетирования от респондентов поступили следующие предложения: - приобрести и установить контрастные разметки входных групп (дверей и проемов), противоскользящих накладок на ступени с желтой полосой в Торховской поселковой модельной библиотеке, городской библиотеке №4; провести монтаж уличного пандуса с пологим спуском для инвалидов-колясочников в Торховской поселковой модельной библиотеке.

Расчет показателя 3.3: 90% = 90 баллов.

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

Показатель 1	20 баллов
Показатель 2	80 баллов
Показатель 3	90 баллов
Итого по критерию (К3)	$(0,3*20)+(0,4*80)+(0,3*90) = 65$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 65 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; - приобрести и установить контрастные разметки входных групп (дверей и проемов), противоскользящих накладок на ступени с желтой полосой в Торховской поселковой модельной библиотеке, городской библиотеке №4; провести монтаж уличного пандуса с пологим спуском для инвалидов-колясочников в Торховской поселковой модельной библиотеке.

**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%.

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

**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 – 98%.

При проведении анкетирования от респондентов поступили замечания и предложения приобрести новую современную литературу для взрослых и детей, увеличить скорость доступа к сети Интернет в компьютерных залах библиотек МУК ТБС.

Расчет по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K5):

Показатель 5.1.	100%=100 баллов
Показатель 5.2.	100%=100 баллов
Показатель 5.3.	98%= 98 баллов
Итого по критерию (K5)	$(0,3*100)+(0,2*100)+(0,5*98) = 99$ баллов

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

**Предложения:** рассмотреть вопросы:

- о приобретении новой современной литературы для взрослых и детей;
- увеличении скорости доступа к сети Интернет в компьютерных залах библиотек МУК ТБС.

### Результаты выездной проверки.

Выездная проверка показала, что все библиотеки, входящие в МУК «ТБС», имеют зоны отдыха для посетителей. Материальное обеспечение 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 питьевой воде и одноразовым пластиковым стаканчикам.

Все учреждения культуры имеют санитарно-гигиенические помещения внутри зданий.

Все санузлы исправны. В туалетах имеются гигиенические средства.

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

Входная группа следующих библиотек оснащена пандусами:

- Центральная районная библиотека;
- Библиотечно-информационный комплекс;
- Модельная библиотека № 3 им. В. Ф. Руднева;
- Модельная библиотека № 8;
- Модельная библиотека № 14;
- Городская библиотека № 4;
- Детская библиотека № 11

Пандус не требуется (низкий порог) в следующих учреждениях культуры:

- Центральная городская библиотека им. Л.Н. Толстого;
- Модельная библиотека № 1;
- Городская библиотека № 20 им. А.С. Пушкина;

- Городская библиотека № 15;
- Ильинское библиотечное объединение:
  - Ильинский библиотечный пункт;
  - Крутенский библиотечный пункт;
- Рассветовское библиотечное объединение:
  - Иншинский библиотечный пункт.

Все остальные учреждения культуры не оборудованы пандусами по разным причинам, в том числе, располагаются в жилых домах, в административных зданиях на 2-ом этаже, в зданиях 60-х – 70-х годов постройки прошлого века.

В библиотеках отсутствуют адаптированные поручни (за исключением БИК) и имеются расширенные дверные проемы.

В Библиотечно-информационном комплексе имеется сменная кресло-коляска.

Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения располагаются в следующих библиотеках:

- БИК;
- Модельная библиотека № 3 им. В.Ф. Руднева;
- Модельная библиотека № 8;
- Модельная библиотека № 14;
- Торховская поселковая модельная библиотека.

Сотрудники библиотек МУК ТБС в количестве 56 человек прошли необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

Располагают портативной информационной индукционной системой «Исток» следующие учреждения культуры:

- БИК,
- модельная библиотека № 3;
- модельная библиотека № 14;
- Торховская поселковая модельная библиотека.

Информационно-тактильный знак (табло) с шрифтом Брайля, антивандалная кнопка Универсал с шрифтом Брайля имеются в следующих библиотеках:

- БИК;
- Модельная библиотека № 3;
- Модельная библиотека № 14.

МУК «ТБС» заключило договор с Региональным библиотечно-информационным комплексом «О социальном партнерстве и совместной деятельности» (по социальной реабилитации и адаптации читателей с ограниченными возможностями здоровья).

На сайте МУК «Тульская библиотечная система» имеется альтернативная версия для инвалидов по зрению.

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.

Все библиотеки, входящие в МУК «Тульская библиотечная система», предоставляют услуги инвалидам при помощи внестационарных форм обслуживания (в дистанционном режиме или на дому).



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
<b>I. Общая информация об организации культуры</b>		
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	✓	✓
<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>		
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	✓
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	
<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>		
13) Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	✓	✓
<b>Всего</b>	<b>8(Ином8)</b>	<b>12 (Ином11)</b>

Таблица № 2 отчета

## Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрос}$	Доля удовлетворенных $У = (K_{уд}/K_{опрос}) \times 100$
1.1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на <i>информационных стендах</i> в помещении организации	300	300	100
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на <i>официальном сайте</i> организации	300	300	100
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	294	300	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.)	18	20	90
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <i>первичный контакт</i> и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	300	300	100
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <i>непосредственное оказание услуги</i> , при обращении в организацию	300	300	100
6.	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании <i>дистанционных форм</i> взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	300	300	100
7.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)	300	300	100
8.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	294	300	98
9.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	300	300	100

## Предложения по повышению качества условий оказания услуг МУК «ТБС»

№ 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 комфортности условий предоставления услуг	Рассмотреть вопрос о проведении ремонта в ЦГБ им. Л.Н. Толстого.
1.2.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	<p>Предлагается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- провести опрос среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов.</li> <li>- приобрести и установить контрастные разметки входных групп (дверей и проемов), противоскользящих накладок на ступени с желтой полосой в Торховскую поселковую модельную библиотеку и в городскую библиотеку № 4</li> <li>- провести монтаж уличного пандуса с пологим спуском для инвалидов-колясочников в Торховской поселковой модельной библиотеке.</li> </ul>
1.3.	Недостаточный уровень удовлетворенностью условиями оказания услуг»	<p>Рассмотреть вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приобретение новой современной литературы для взрослых и детей;</li> <li>- увеличение скорости доступа к сети Интернет в компьютерных залах библиотек МУК ТБС.</li> </ul>

**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 «Тульская библиотечная система»

№ 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)	Частично	Проведение «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия показало оперативное и полное предоставление запрашиваемой информации всеми библиотеками, входящими в МУК «Тульская библиотечная система».
2.	Количество обособленных структурных подразделений (филиалов) в составе организации (включая основной юридический адрес)	28	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Центральная городская библиотека им. Л. Н. Толстого;</li> <li>- Библиотечно-информационный комплекс;</li> <li>- Модельная библиотека № 1;</li> <li>- Модельная библиотека № 3 им. В. Ф. Руднева;</li> <li>- Городская библиотека № 4;</li> <li>- Городская библиотека № 6;</li> <li>- Модельная библиотека № 8;</li> <li>- Детская библиотека № 11;</li> <li>- Детская библиотека № 13 им. А. А. Любомудрова;</li> <li>- Модельная библиотека № 14;</li> <li>- Городская библиотека № 15;</li> <li>- Городская библиотека № 16;</li> <li>- Городская библиотека № 18;</li> <li>- Городская библиотека № 19;</li> <li>- Городская библиотека № 20 им. А. С. Пушкина;</li> <li>- Городская библиотека № 21;</li> <li>- Городская библиотека № 22;</li> <li>- Центральная районная библиотека;</li> <li>- Барсуковская сельская библиотека;</li> <li>- Зайцевская сельская библиотека;</li> <li>- Рождественская сельская библиотека;</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Богучаровское библиотечное объединение;</li> <li>- Ильинское библиотечное объединение;</li> <li>- Рассветовское библиотечное объединение;</li> <li>- Федоровское библиотечное объединение;</li> <li>- Хрущевское библиотечное объединение;</li> <li>- Шатская поселковая библиотека;</li> <li>- Торховская поселковая модельная библиотека.</li> </ul>
3.	Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Да	
	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	Да	Выездная проверка показала, что все библиотеки, входящие в МУК «Тульская библиотечная система», имеют зоны отдыха для посетителей. Материальное обеспечение (пуфики, кресла, диваны, стулья) зоны отдыха разное, в зависимости от размера помещения библиотеки.
	- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	Да	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.
	- наличие и доступность питьевой воды;	Да	Во всех библиотеках обеспечен доступ к питьевой воде. Имеются кулеры, бутилированная вода и одноразовые пластиковые стаканчики.
	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	Да	Все библиотеки имеют отдельные санитарно-гигиенические помещения внутри помещений. Все санузлы исправны. В туалетах имеются гигиенические средства.
	- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	Да	В помещении библиотек чисто. Ежедневно осуществляется влажная уборка помещений. Имеется в наличии бытовая химия для уборки.
	- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	Да	Все библиотеки имеют хорошую шаговую и транспортную доступность, в том числе и на общественном транспорте.
	- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных	Частично	Доступна запись на получение услуг по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном посещении у специалистов во всех библиотеках, прошедших независимую оценку. Срок получения ответа на запросы посредством сети Интернет от 1 часа до 4 часов.

	услуг, при личном посещении у специалиста организации социальной сферы;		
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	
	- оборудованы пандусами (подъемными платформами)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Центральная районная библиотека оборудована пандусом, отсутствует инвалидная коляска «ступенькиход» для прохода на второй этаж;</li> <li>- Библиотечно-информационный комплекс оборудован пандусом;</li> <li>- Модельная библиотека № 3 им. В. Ф. Руднева оборудована пандусом;</li> <li>- Модельная библиотека № 8 оборудована пандусом;</li> <li>- Модельная библиотека № 14 оборудована пандусом;</li> <li>- Городская библиотека № 4 оборудована пандусом;</li> <li>- Детская библиотека № 11 оборудована пандусом.</li> </ul>
	- пандус не требуется (низкий порог)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Центральная городская библиотека им. Л.Н. Толстого пандус не требуется (низкий порог);</li> <li>- Модельная библиотека № 1 пандус не требуется (низкий порог);</li> <li>- Городская библиотека № 20 им. А.С. Пушкина пандус не требуется (низкий порог);</li> <li>- Городская библиотека № 15 пандус не требуется (низкий порог);</li> <li>-Ильинское библиотечное объединение: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ильинский библиотечный пункт пандус не требуется (низкий порог);</li> <li>• Крутенский библиотечный пункт пандус не требуется (низкий порог);</li> </ul> </li> <li>Рассветовское библиотечное объединение: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Иншинский библиотечный пункт пандус не требуется (низкий порог);</li> </ul> </li> </ul>
	- пандус установить не возможно по техническим причинам		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Городская библиотека № 6 не оборудована пандусом (располагается в квартире жилого дома);</li> <li>- Детская библиотека № 13 им. А.А. Любомудрова не оборудована пандусом (располагается в квартире жилого дома);</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Городская библиотека № 16 не оборудована пандусом;</li> <li>- Городская библиотека № 18 не оборудована пандусом;</li> <li>- Городская библиотека № 19 не оборудована пандусом (располагается в помещении МАУК КДС);</li> <li>- Городская библиотека № 21 не оборудована пандусом;</li> <li>- Городская библиотека № 22 не оборудована пандусом;</li> <li>- Богучаровское библиотечное объединение: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Богучаровский библиотечный пункт не оборудован пандусом, отсутствует инвалидная коляска «ступенькиход» для прохода на второй этаж (располагается в помещении МАУК КДС),</li> <li>• Архангельский библиотечный пункт не оборудован пандусом (располагается в помещении ЦО №49);</li> </ul> </li> <li>- Ильинское библиотечное объединение: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Прилепский библиотечный пункт не оборудован пандусом, отсутствует инвалидная коляска «ступенькиход» для прохода на второй этаж;</li> </ul> </li> <li>- Рассветовское библиотечное объединение: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Рассветовский библиотечный пункт не оборудован пандусом, отсутствует инвалидная коляска «ступенькиход» для прохода на второй этаж (располагается в административном здании);</li> </ul> </li> <li>- Федоровское библиотечное объединение: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Федоровский библиотечный пункт не оборудован пандусом (располагается в помещении МАУК КДС),</li> <li>• Алёшинский библиотечный пункт не оборудован пандусом (располагается в квартире жилого дома);</li> </ul> </li> <li>- Хрущевское библиотечное объединение: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Хрущевский библиотечный пункт не оборудован пандусом (располагается в квартире жилого дома),</li> <li>• Плехановский библиотечный пункт не оборудован пандусом;</li> </ul> </li> <li>- Шатская поселковая библиотека не оборудована пандусом (располагается в помещении МАУК КДС);</li> <li>- Торховская поселковая модельная библиотека не оборудована пандусом;</li> <li>- Барсуковская сельская библиотека не оборудована пандусом;</li> </ul>
--	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Зайцевская сельская библиотека не оборудована пандусом, отсутствует инвалидная коляска «ступенькиход» для прохода на второй этаж (располагается в административном здании);</li> <li>- Рождественская сельская библиотека не оборудована пандусом (располагается в детском саду ЦО №49);</li> </ul> <p>Все здания выше названных библиотек 60-х – 70-х годов постройки прошлого века.</p>
4.1.2	<p>Количество структурных подразделений, имеющих:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов (на общей стоянке места со специальными значками)</li> </ul>	Частично	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Центральная городская библиотека им. Л.Н. Толстого (расположение библиотеки не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств, но в шаговой доступности находится стоянка со специальными значками для инвалидов);</li> <li>- Центральная районная библиотека (расположение библиотеки не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств, но в шаговой доступности находится стоянка со специальными значками для инвалидов);</li> <li>- Библиотечно-информационный комплекс (в шаговой доступности на автостоянке выделены места для инвалидов со специальными значками);</li> <li>- Модельная библиотека № 1 (расположение библиотеки не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств);</li> <li>- Модельная библиотека № 3 им. В.Ф. Руднева (расположение библиотеки не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств);</li> <li>- Модельная библиотека № 8 (расположение библиотеки не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств);</li> <li>- Модельная библиотека № 14 (расположение библиотеки не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств);</li> <li>- Городская библиотека № 4 (расположение библиотеки не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств);</li> <li>- Городская библиотека № 6 (расположение библиотеки не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств);</li> <li>- Детская библиотека № 11 (расположение библиотеки не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств);</li> <li>- Детская библиотека № 13 им. А.А. Любомудрова (расположение библиотеки не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств);</li> <li>- Городская библиотека № 15 (расположение библиотеки не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств);</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Городская библиотека № 16 (расположение библиотеки не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств);</li> <li>- Городская библиотека № 18 (расположение библиотеки не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств);</li> <li>- Городская библиотека № 19 (расположение библиотеки не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств);</li> <li>- Городская библиотека № 20 им. А.С. Пушкина (отсутствуют выделенные специальные места для инвалидов);</li> <li>- Городская библиотека № 21 (расположение библиотеки не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств);</li> <li>- Городская библиотека № 22 (отсутствуют выделенные специальные места для инвалидов);</li> <li>- Богучаровское библиотечное объединение: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Богучаровский библиотечный пункт (отсутствуют выделенные специальные места для инвалидов),</li> <li>• Архангельский библиотечный пункт (отсутствуют выделенные специальные места для инвалидов);</li> </ul> </li> <li>- Ильинское библиотечное объединение: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ильинский библиотечный пункт (отсутствуют выделенные специальные места для инвалидов),</li> <li>• Крутенский библиотечный пункт (отсутствуют выделенные специальные места для инвалидов),</li> <li>• Прилепский библиотечный пункт (отсутствуют выделенные специальные места для инвалидов);</li> </ul> </li> <li>- Рассветовское библиотечное объединение: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Рассветовский библиотечный пункт (отсутствуют выделенные специальные места для инвалидов),</li> <li>• Иншинский библиотечный пункт (отсутствуют выделенные специальные места для инвалидов);</li> </ul> </li> <li>- Федоровское библиотечное объединение: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Федоровский библиотечный пункт (расположение библиотеки не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств),</li> <li>• Алёшинский библиотечный пункт (расположение библиотеки не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств);</li> </ul> </li> <li>- Хрущевское библиотечное объединение:</li> </ul>
--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хрущевский библиотечный пункт (расположение библиотеки не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств),</li> <li>• Плехановский библиотечный пункт (расположение библиотеки не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств);</li> </ul> <p>- Шатская поселковая библиотека (отсутствуют выделенные специальные места для инвалидов),</p> <p>- Торховская поселковая модельная библиотека (отсутствуют выделенные специальные места для инвалидов);</p> <p>- Барсуковская сельская библиотека (отсутствуют выделенные специальные места для инвалидов);</p> <p>- Зайцевская сельская библиотека (отсутствуют выделенные специальные места для инвалидов);</p> <p>- Рождественская сельская библиотека (отсутствуют выделенные специальные места для инвалидов).</p> <p>С Богучаровского библиотечного объединения по Рождественскую сельскую библиотеку все структурные подразделения располагаются в сельской местности. Возле зданий имеются нестационарные автопарковки, которыми могут воспользоваться люди с ограниченными возможностями здоровья.</p>
	- адаптированные поручни, расширенные дверные проемы	Частично	В библиотеках отсутствуют адаптированные поручни, за исключением БИК и имеются расширенные дверные проемы.
	- сменных кресел-колясок;	Частично	В Библиотечно-информационном комплексе имеется сменная кресло-коляска.
	- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения	Частично	Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения располагаются в следующих библиотеках: <ul style="list-style-type: none"> <li>- БИК;</li> <li>- Модельная библиотека № 3 им. В.Ф. Руднева;</li> <li>- Модельная библиотека № 8;</li> <li>- Модельная библиотека № 14;</li> <li>- Торховская поселковая модельная библиотека.</li> </ul>
	- работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	Да	56 сотрудников библиотек МУК ТБС прошли 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	Портативная информационная индукционная система «Исток» имеется: БИК, МБ № 3, МБ № 14, Торховская поселковая модельная библиотека.
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	Частично	Информационно-тактильный знак (табло) с шрифтом Брайля, антивандальная кнопка Универсал с шрифтом Брайля имеются: БИК, Модельная библиотека № 3, Модельная библиотека №14.
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	Частично	Заключен договор с Региональным библиотечно-информационным комплексом «О социальном партнерстве и совместной деятельности» (по социальной реабилитации и адаптации читателей с ограниченными возможностями здоровья).
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	Да	На сайте МУК «Тульская библиотечная система» имеется альтернативная версия для 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 «Тульская библиотечная система», предоставляют услуги инвалидам при помощи внестационарных форм обслуживания (в дистанционном режиме или на дому).

ПОДПИСИ СТОРОН:

Организация культуры

МУК «Тульская библиотечная система»  
(наименование)

Зам. директора Е.В. Андреева  
(должность, ФИО)

18.07.2022.   
(дата, подпись)

Оператор

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

Ректор В.А. Дариков  
(должность, ФИО)

18.07.2022.  
(дата, подпись)



Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг МУК «ТБС»

№	Наименование показателя/соответствующий номер вопроса в анкете	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Получатели услуги				Количество удовлетворенных, К <sub>уд</sub>	Количество опрошенных, К <sub>опрош</sub>	Доля удовлетворенных У=(К <sub>уд</sub> /К <sub>опрош</sub> )x100
			до 25 лет	26-40	41-60	свыше 60			
1,1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на <b>информационных стендах</b> в помещении организации	да	60	96	108	36	300	300	100,0
		нет	0	0	0	0	0		
1,2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на <b>официальном сайте</b> организации	да	60	96	108	36	300	300	100,0
		нет	0	0	0	0	0		
2	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	да	58	96	104	36	294	300	98,0
		нет	0	0	0	0	0		
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.)	да	2	5	6	5	18	20	90,0
		нет	0	0	0	0	0		
4	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <b>первичный контакт</b> и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	да	60	96	108	36	300	300	100,0
		нет	0	0	0	0	0		
5	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <b>непосредственное оказание услуги</b> , при обращении в организацию	да	60	96	108	36	300	300	100,0
		нет	0	0	0	0	0		

6	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании <i>дистанционных форм</i> взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	да	60	96	108	36	300	300	100,0
		нет	0	0	0	0	0		
8	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)	да	60	96	108	36	300	300	100,0
		нет	0	0	0	0	0		
9	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	да	58	96	104	36	294	300	98,0
		нет	0	0	0	0	0		
10	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	да	60	96	108	36	300	300	100,0
		нет	0	0	0	0	0		
Пол респондента		мужской	24	51	48	18	141	300	
		женский	36	45	60	18	159		
			60	96	108	36		300,0	
			20,0	32,0	36,0	12,0		100,0	

**Предложения и замечания пользователей услуг:**

1. Приобретение новой современной литературы
2. Увеличение скорости доступа к сети Интернет в компьютерных залах библиотек МУК ТБС
3. Проведении ремонта в ЦГБ им. Л. Н. Толстого
4. Улучшить комфортность предоставления услуг для инвалидов в Торховской поселковой модельной библиотеке