

г. Тула, 2025 г.

Аналитический отчет по результатам
сбора и обобщения информации для
проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг
муниципального учреждения
культуры «Тульская библиотечная
система» муниципального
образования город Тула в 2025 году

Заказчик: Управление культуры и
туризма администрации города Тулы

Оператор: ООО «ВЕКТОР»

Основание: контракт № 15/2025 от
17.02.2025 г.

Генеральный директор:



Н.В. Бережнева

Оглавление

1. Методологический раздел	3
2. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры	5
2.1. Оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации».....	5
2.2. Оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»	7
2.3. Оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов».....	8
2.4. Оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации».....	10
2.5. Оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	12
2.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры. Анализ выявленных недостатков. Предложения по повышению качества оказания услуг организациями	13
Приложение 1. Форма фиксации информации об организации.....	22
Приложение 2. Анкета опроса.....	26

1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Основание для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

1. Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
2. Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России 11.10.2018).

Методика проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг проводилась в отношении МУК «Тульская библиотечная система».

Таблица 1. Перечень структурных подразделений МУК «Тульская библиотечная система»

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации, месторасположение помещений организации
Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система»		
1.1	Центральная городская библиотека им. Л. Н. Толстого	Россия, 300012, г. Тула, ул. Болдина, 149/10
1.2	Библиотечно-информационный комплекс	Россия, 300041, г. Тула, Красноармейский пр-т, 1
1.3	Модельная библиотека № 1	Россия, 300045, г. Тула, ул. Новомосковская, 9
1.4	Модельная библиотека № 3 им. В. Ф. Руднева	Россия, 300062, г. Тула, ул. Октябрьская, 201
1.5	Городская библиотека № 4	Россия, 300027, г. Тула, ул. Metallургов, 34
1.6	Городская библиотека № 6	Россия, 300013, г. Тула, ул. Серебровская, 26
1.7	Модельная библиотека № 8	Россия, 300903, г. Тула, пос. Косая Гора, ул. Гагарина, 7
1.8	Детская библиотека № 11	Россия, 300012, г. Тула, ул. Кауля, 47, корп. 1
1.9	Детская библиотека № 13 им. А. А. Любомудрова	Россия, 300001, г. Тула, ул. Кирова, 26, корп. 1
1.10	Модельная библиотека № 14	Россия, 300016, г. Тула, ул. Metallургов, д.2-а
1.11	Городская библиотека № 15	Россия, 300036, г. Тула, ул. Маршала Жукова, 8-б
1.12	Городская библиотека № 16	Россия, 300026, г. Тула, пос. Менделеевский, ул. Ленина, 18
1.13	Городская библиотека № 18	Россия, 300911, г. Тула, пос. Скуратовский, Скуратовский микрорайон, 1

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации, месторасположение помещений организации
1.14	Городская библиотека № 19	Россия, 300908, г. Тула, пос. Хомяково, ул. Березовская, 2
1.15	Городская библиотека № 20 им. А. С. Пушкина	Россия, 300044, г. Тула, ул. М. Горького, 20
1.16	Городская библиотека № 21	Россия, 300911, г. Тула, п. Южный, ул. Шахтерская, д. 49-б
1.17	Городская библиотека № 22	Россия, 300053, г. Тула, ул. Бондаренко, 11
1.18	Центральная районная библиотека	Россия, 301130, Тульская область, Ленинский район, п. Ленинский, ул. Ленина, 5
1.19	Барсуковская сельская библиотека	Россия, 301122, Тульская область, Ленинский район, пос. Барсуки, ул. Ленина, 12
1.20	Зайцевская сельская библиотека	Россия, 301123, Тульская область, Ленинский район, с.п. Иншинское, с. Зайцево, ул. Школьная, 5
1.21	Рождественская сельская библиотека	Россия, 301111, Тульская область, Ленинский район, п. Рождественский, ул. 40 лет Октября, д. 1
1.22	Богучаровское библиотечное объединение	Россия, 301137, Тульская область, Ленинский район, п. Октябрьский, 113
1.23	Ильинское библиотечное объединение	Россия, 301105, Тульская область, Ленинский район, п. Ильинка, ул. Центральная, д.19а, кор. 1
1.24	Рассветовское библиотечное объединение	Россия, 301121, Тульская область, Ленинский район, п. Рассвет, д. 35
1.25	Федоровское библиотечное объединение	Россия, 301125, Тульская область, Ленинский район, с. Алешня, ул. Победы, 4а, кв.4
1.26	Хрущевское библиотечное объединение	Россия, 301115, Тульская область, Ленинский район, с. Хрущево, ул. Совхозная, д. 12, кв. 4
1.27	Шатская поселковая библиотека	Россия, 301107, Тульская область, Ленинский район, п. Шатск, ул. Садовая, д.1а
1.28	Торховская поселковая модельная библиотека	Россия, 301103, Тульская область, Ленинский район, п. Торхово, ул. Центральная, д.24

В рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг было опрошено 600 получателей услуг. Количество респондентов составило 40% от генеральной совокупности или от числа получателей услуг в организации, но не более 600 человек в организации.

Таблица 2. Генеральная и выборочная совокупность респондентов

№	Наименование учреждения	Количество получателей услуг в год, чел.	Количество респондентов, чел.
1	Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система»	91 621	600

В рамках НОКУ применялись 2 метода исследования:

- ✓ Очно проводился сбор информации о помещениях организации и прилегающей к ней территории. При обследовании организации заполнялся документ «Форма фиксации информации об организации» (Приложение 1) и составлялся фотоотчет по каждому оцениваемому параметру.

- ✓ Дистанционно исследовалось мнение получателей услуг о работе организации. Для этого проводился онлайн-опрос. Анкета опроса представлена в Приложении 2. Дистанционный метод применялся при обследовании официального сайта организаций культуры. Данные о наличии/отсутствии информации фиксировались в «Форме фиксации информации об организации».

Вся полученная информация обрабатывалась с применением программ Excel и SPSS.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

2.1. Оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»» обеспечивается открытость и доступность информации и документов, определенных указанной статьей закона. В соответствии с данным приказом все организации культуры должны разработать и использовать в текущей деятельности сайт в сети «Интернет».

Для анализа показателя «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации культуры; на официальных сайтах организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» оценивалось наличие и количество обязательной к размещению информации на информационных стендах внутри организации и на сайте в телекоммуникационной сети Интернет. Перечень информации, обязательной к размещению на информационных ресурсах представлен в приложении 1 в «Форме фиксации информации об организации», таблицы №1 и №2.

По результатам оценки у организации есть официальный сайт и информационные стенды в помещениях. У всех структурных подразделений объем информации на стенде и на сайте соответствует требованиям законодательства, т.е. информация представлена в полном объеме.

Таблица 3. Рейтинг организации культуры по показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры «Тюльская библиотечная система»	100,0

Оценка открытости и доступности информации оценивалась по наличию и функционированию на сайте организации дистанционных способов обратной связи. Анализ данных показал, что у всех структурных подразделений имеются 5 дистанционных способов связи. Количество баллов по показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» составило 100,0 баллов.

Таблица 4. Рейтинг организации культуры по показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)»

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры «Тюльская библиотечная система»	100,0

Открытость и доступность информации об организации оценивалась по изучению мнения получателей услуг об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации в сети «Интернет». Оценка проводилась посредством онлайн-опроса получателей услуг.

Таблица 5. Рейтинг организации культуры по показателю 1.3 «Удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры «Тюльская библиотечная система»	99,5

Рейтинг организации культуры по критерию «Открытость и доступность информации об организации» показан в таблицах ниже.

Таблица 6. Рейтинг организации культуры по критерию К1 «Открытость и доступность информации об организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры «Тюльская библиотечная система»	99,8

2.2. Оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Показатель комфортности условий предоставления услуг оценивается по:

- Наличию в организации комфортных условий для предоставления услуг:
 - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
 - наличие и понятность навигации внутри организации;
 - доступность питьевой воды;
 - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
 - санитарное состояние помещений организации.
- Оценке мнения получателей услуг о комфортности предоставления услуг организацией.

Анализ показателя «Наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг» был осуществлен посредством исследования помещений организации культуры. Оценивалось наличие и количество комфортных условий. Во всех структурных подразделениях имеются 5 и более параметров оценки. Количество баллов по показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» составило 100,0 во всех учреждениях.

Таблица 7. Рейтинг организации культуры по показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры «Тюльская библиотечная система»	100,0

Показатель удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организации оценивался, исходя из опроса получателей услуг. Статистика опроса показывает, что 98,0% получателей услуг удовлетворены условиями комфортности.

Таблица 8. Рейтинг организации культуры по показателю 2.3 «Удовлетворенность получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
2	Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система»	98,0

Рейтинг организации по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность» показана в таблицах ниже.

Таблица 9. Рейтинг организации культуры по критерию К2 «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
2	Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система»	99,0

2.3. Оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Доступность услуг для инвалидов оценивалась по трем направлениям: доступность помещения организации и территории, прилегающей к ней; доступность услуг организации культуры для людей с инвалидностью; изучалось мнение получателей услуг о доступности услуг для инвалидов. Оценка проводилась с учетом отнесения зданий организаций к ОКН¹.

Показатель доступности услуг для инвалидов оценивается по:

- Наличие на территории, прилегающей к организации, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов:
 - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
 - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
 - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
 - наличие сменных кресел-колясок,
 - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
- Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:
 - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

¹ ОКН – объект культурного, исторического или архитектурного наследия.

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
 - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
 - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
 - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
 - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.
- Оценка мнения получателей услуг об удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

Оценка наличия на территории, прилегающей к организации, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов, а также наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показала следующее. Чаще всего отсутствуют: поручни на стенах / опоры-ходунки, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, стоянка для автотранспорта инвалидов.

Таблица 10. Рейтинг организации культуры по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
3	Муниципальное учреждение культуры «Гульская библиотечная система»	40,0

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, оценивались по 6 параметрам. В части структурных подразделений отсутствует оборудование для дублирования информации для инвалидов по слуху и зрению и таблички со шрифтом Брайля.

Таблица 11. Рейтинг организации культуры по показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры «Гульская библиотечная система»	100,0

В рамках оценки доступности услуг для инвалидов оценивалась удовлетворенность получателей услуг доступностью услуг организации культуры. Среди респондентов 19,7%

отметили наличие инвалидности. Из них 95,8% полностью удовлетворены доступностью помещения, прилегающей к нему территории и оказываемыми услугами.

Таблица 12. Рейтинг организации культуры по показателю 3.3 «Удовлетворенность получателей услуг доступностью услуг для инвалидов», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
3	Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система»	95,8

Рейтинг организации по критерию «Доступность услуг организаций культуры для инвалидов» показан в таблице ниже.

Таблица 13. Рейтинг организации культуры по критерию К3 «Доступность услуг для инвалидов», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
2	Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система»	80,7

2.4. Оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» оценивается по мнению получателей услуг по следующим показателям:

- Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.
- Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.
- Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Данный показатель рассчитывался с учетом ст. 36.1 Закона РФ от 9 октября 1992 г № 3612-1.

По показателю 4.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» 99,7% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении.

Таблица 14. Рейтинг организации культуры по показателю 4.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры «Тюльская библиотечная система»	99,7

По показателю 4.2 «Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» 99,5% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при получении услуг.

Таблица 15. Рейтинг организации культуры по показателю 4.2 «Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры «Тюльская библиотечная система»	99,5

Дистанционными способами связи с организациями пользовались 73,7% получателей услуг. По показателю 4.3 «Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» 100,0% получателей услуг из тех, кто пользовался дистанционными способами связи, удовлетворены взаимодействием с работниками организации.

Таблица 16. Рейтинг организации культуры по показателю 4.3 «Удовлетворенность участников отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры «Тюльская библиотечная система»	100,0

Показатель удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме, находится на высоком уровне. Рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» показан в таблице ниже.

Таблица 17. Рейтинг организации культуры по критерию К4 «Доброжелательность, вежливость работников организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры «Тюльская библиотечная система»	99,7

2.5. Оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивается по мнению получателей услуг посредством опроса. Для этого оценивались следующие показатели:

- Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.
- Удовлетворенность получателей услуг удобством графика работы организации.
- Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации.

Данный показатель рассчитывался с учетом ст. 36.1 Закона РФ от 9 октября 1992 г № 3612-1.

Анализ анкет получателей услуг показал, что 99,7% респондентов готовы рекомендовать организацию.

Таблица 18. Рейтинг организации культуры по показателю 5.1 «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система»	99,7

Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие) выразили 99,3% получателей услуг.

Таблица 19. Рейтинг организации культуры по показателю 5.2 «Удовлетворенность получателей услуг удобством графика работы организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
2	Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система»	99,3

Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации в целом находится на высоком уровне. 99,7% получателей услуг выразили удовлетворенность оцениваемым показателем.

Таблица 20. Рейтинг организации культуры по показателю 5.3 «Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
3	Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система»	99,7

Рейтинг организаций по показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» представлены в таблице ниже.

Таблица 21. Рейтинг организации культуры по критерию К5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система»	99,6

2.6 Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры.

Анализ выявленных недостатков. Предложения по повышению качества оказания услуг организациями

Итоговая оценка качества условий оказания услуг организаций культуры формировалась на основании средневзвешенной суммы критериев оценки.

Таблица 22. Сводная таблица итоговых баллов по критериям оценки организации культуры, балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
2	Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система»	95,8

Таблица 23. Анализ выявленных недостатков качества условий оказания услуг организации культуры

<i>Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система», в т.ч.:</i>	
Центральная городская библиотека им. Л. Н. Толстого	
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов	
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки	
Библиотечно-информационный комплекс	
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов	
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки	
Модельная библиотека № 1	
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов	
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки	
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов	
Модельная библиотека № 3 им. В. Ф. Руднева	
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов	
Отсутствует лифт или гусеничный ступенькоход	
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки	
Городская библиотека № 4	
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов	
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки	
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов	
Городская библиотека № 6	
Отсутствует пандус (подъемная платформа) при входе в организацию	
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов	
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки	
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов	
Отсутствуют таблички и указатели со шрифтом Брайля	
Модельная библиотека № 8	

Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Отсутствуют расширенные дверные проемы
Детская библиотека № 11
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Отсутствует дублирование слуховой и зрительной информации
Детская библиотека № 13 им. А. А. Любомудрова
Отсутствует пандус (подъемная платформа) при входе в организацию
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Отсутствуют расширенные дверные проемы
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Отсутствует дублирование слуховой и зрительной информации
Отсутствуют таблички и указатели со шрифтом Брайля
Модельная библиотека № 14
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Городская библиотека № 15
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствует лифт или гусеничный ступенькоход
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Городская библиотека № 16
Отсутствует пандус (подъемная платформа) при входе в организацию
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Отсутствует дублирование слуховой и зрительной информации
Городская библиотека № 18
Отсутствует пандус (подъемная платформа) при входе в организацию
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Городская библиотека № 19
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Городская библиотека № 20 им. А.С. Пушкина
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствует лифт или гусеничный ступенькоход
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Городская библиотека № 21
Отсутствует пандус (подъемная платформа) при входе в организацию

Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Отсутствует дублирование слуховой и зрительной информации
Отсутствуют таблички и указатели со шрифтом Брайля
Городская библиотека № 22
Отсутствует пандус (подъемная платформа) при входе в организацию
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствует лифт или гусеничный ступенькоход
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Центральная районная библиотека
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Барсуковская сельская библиотека
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Отсутствуют расширенные дверные проемы
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Отсутствует дублирование слуховой и зрительной информации
Отсутствуют таблички и указатели со шрифтом Брайля
Зайцевская сельская библиотека
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Отсутствует дублирование слуховой и зрительной информации
Рождественская сельская библиотека
Отсутствует пандус (подъемная платформа) при входе в организацию
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Богучаровское библиотечное объединение
Отсутствует пандус (подъемная платформа) при входе в организацию
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Отсутствуют таблички и указатели со шрифтом Брайля
Ильинское библиотечное объединение
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Отсутствует дублирование слуховой и зрительной информации
Отсутствуют таблички и указатели со шрифтом Брайля
Рассветовское библиотечное объединение
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки

Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Отсутствуют таблички и указатели со шрифтом Брайля
Федоровское библиотечное объединение
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Отсутствуют расширенные дверные проемы
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Отсутствует дублирование слуховой и зрительной информации
Отсутствуют таблички и указатели со шрифтом Брайля
Хрущевское библиотечное объединение
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Отсутствуют расширенные дверные проемы
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Отсутствуют таблички и указатели со шрифтом Брайля
Шатская поселковая библиотека
Отсутствует пандус (подъемная платформа) при входе в организацию
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки
Отсутствуют специально оборудованные санузлы для инвалидов
Отсутствуют таблички и указатели со шрифтом Брайля
Торховская поселковая модельная библиотека
Отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов
Отсутствуют поручни на стенах или опоры-ходунки

Таблица 24. Предложения по повышению качества условий оказания услуг организации культуры

<i>Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система», в т.ч.:</i>
Центральная городская библиотека им. Л. Н. Толстого
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
Библиотечно-информационный комплекс
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
Модельная библиотека № 1
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
При наличии технической возможности создать специально оборудованные санузлы для инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
Модельная библиотека № 3 им. В. Ф. Руднева
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить лифт или приобрести (взять в аренду) гусеничный ступенькоход

При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
Городская библиотека № 4
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
При наличии технической возможности создать специально оборудованные санузлы для инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
Городская библиотека № 6
При наличии технической возможности установить пандус (подъемную платформу) при входе в организацию либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
При наличии технической возможности создать специально оборудованные санузлы для инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
Установить таблички и указатели со шрифтом Брайля
Модельная библиотека № 8
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
При наличии технической возможности установить расширенные дверные проемы либо получить заключение об отсутствии технической возможности
Детская библиотека № 11
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
При наличии технической возможности создать специально оборудованные санузлы для инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
Приобрести (взять в аренду) оборудование для дублирования слуховой и зрительной информации
Детская библиотека № 13 им. А.А. Любомудрова
При наличии технической возможности установить пандус (подъемную платформу) при входе в организацию либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
При наличии технической возможности установить расширенные дверные проемы либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности создать специально оборудованные санузлы для инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
Приобрести (взять в аренду) оборудование для дублирования слуховой и зрительной информации
Установить таблички и указатели со шрифтом Брайля
Модельная библиотека № 14
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки

Приобрести (взять в аренду) оборудование для дублирования слуховой и зрительной информации
Установить таблички и указатели со шрифтом Брайля
Городская библиотека № 22
При наличии технической возможности установить пандус (подъемную платформу) при входе в организацию либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить лифт или приобрести (взять в аренду) гусеничный ступенькоход
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
При наличии технической возможности создать специально оборудованные санузлы для инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
Центральная районная библиотека
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
При наличии технической возможности создать специально оборудованные санузлы для инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
Барсуковская сельская библиотека
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
При наличии технической возможности установить расширенные дверные проемы либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности создать специально оборудованные санузлы для инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
Приобрести (взять в аренду) оборудование для дублирования слуховой и зрительной информации
Установить таблички и указатели со шрифтом Брайля
Зайцевская сельская библиотека
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
При наличии технической возможности создать специально оборудованные санузлы для инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
Приобрести (взять в аренду) оборудование для дублирования слуховой и зрительной информации
Рождественская сельская библиотека
При наличии технической возможности установить пандус (подъемную платформу) при входе в организацию либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
При наличии технической возможности создать специально оборудованные санузлы для инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
Богучаровское библиотечное объединение
При наличии технической возможности установить пандус (подъемную платформу) при входе в организацию либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности

При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
При наличии технической возможности создать специально оборудованные санузлы для инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
Установить таблички и указатели со шрифтом Брайля
Ильинское библиотечное объединение
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
При наличии технической возможности создать специально оборудованные санузлы для инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
Приобрести (взять в аренду) оборудование для дублирования слуховой и зрительной информации
Установить таблички и указатели со шрифтом Брайля
Рассветовское библиотечное объединение
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
При наличии технической возможности создать специально оборудованные санузлы для инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
Установить таблички и указатели со шрифтом Брайля
Федоровское библиотечное объединение
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
При наличии технической возможности установить расширенные дверные проемы либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности создать специально оборудованные санузлы для инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
Приобрести (взять в аренду) оборудование для дублирования слуховой и зрительной информации
Установить таблички и указатели со шрифтом Брайля
Хрущевское библиотечное объединение
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
При наличии технической возможности установить расширенные дверные проемы либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности создать специально оборудованные санузлы для инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
Установить таблички и указатели со шрифтом Брайля
Шатская поселковая библиотека
При наличии технической возможности установить пандус (подъемную платформу) при входе в организацию либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки
При наличии технической возможности создать специально оборудованные санузлы для инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
Установить таблички и указатели со шрифтом Брайля

Торховская поселковая модельная библиотека
При наличии технической возможности создать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов либо получить заключение об отсутствии технической возможности
При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ФОРМА ФИКСАЦИИ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Форма фиксации информации об организации культуры

Критерий «Открытость и доступность информации об организации».

Название организации _____

Дата проведения наблюдения: _____

Отметка об отнесении зданий организации к ОКН (нужное подчеркнуть): да / нет

ФИО эксперта _____

Показатель № 1.1: соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.

Таблица № 1

№	Наличие информации на стендах организации	Отметка о наличии информации
1)	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	
2)	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при их наличии)	
3)	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	
4)	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	
5)	Режим, график работы организации культуры	
6)	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	
7)	Перечень оказываемых платных услуг (при их 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)	
8)	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	
9)	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)	
10)	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	

Таблица № 2

№	Наличие информации на сайте организации	Отметка о наличии информации
1)	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	
2)	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при их наличии)	
3)	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	
4)	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))	
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	
7)	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	
8)	Перечень оказываемых платных услуг (при их 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	
10)	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	
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)	
13)	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	

Показатель № 1.2: Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№	Параметры оценки	Отметка о	
		наличии на сайте	функционировании
	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:		
1)	телефона		
2)	электронной почты		
3)	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4)	раздела «Часто задаваемые вопросы»		
5)	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

Показатель № 2.1: Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	
3)	наличие и доступность питьевой воды	
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5)	санитарное состояние помещений организации	
6)	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	
7)	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения) с использованием сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.)	

Критерий «Доступность услуг для инвалидов».

Показатель № 3.1: Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4)	наличие сменных кресел-колясок	
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

Показатель № 3.2: Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2)	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3)	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4)	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
5)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
6)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

ФИО эксперта: _____

_____ / _____ /

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. АНКЕТА ОПРОСА

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организацией культуры

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организацией культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций (учреждений) и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать не требуется. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организацией гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. Да 2. Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1. Да 2. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации) и прочие условия)?

1. Да 2. Нет

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

1. Да 2. Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об

услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, кассиры и т.д.)?

1. Да 2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

1. Да 2. Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1. Да 2. Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да 2. Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

1. Да 2. Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Да 2. Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: _____

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!