

Отчёт по результатам выполнения работ

по сбору, обобщению и анализу
информации о качестве условий оказания
услуг организациями культуры в
Новгородской области

подготовлено

Обществом с ограниченной ответственностью

«МАРКЕТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО «МЕДИА-ПОЛЮС»



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Серийный номер сертификата:
00C452E2FA16C71328282737595E6C391E
Владелец: Тимофеева Юлия Александровна
Дата подписания: 14.01.2025 23:38
Срок действия: с 26.06.2024 по 19.09.2025

ОГРН 1215300000673

ИНН 5321205520

КПП 532101001

28.10.2024г.

Мезенцев Фёдор Викторович _____

media_res@mail.ru

+7 (960)203 51 94

<http://media-polus.ru/>

Содержание:

- 1. Описание методики проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.....3**
- 2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Новгородской области.....10**

1. Описание методики проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

В рамках проведённой работы маркетинговым агентством «Медиа-полюс» были изучены официальные сайты и информация на стендах в помещениях пятидесяти четырёх оцениваемых организаций, а также проведён онлайн-опрос потребителей услуг в соответствии с Техническим заданием к государственному контракту № 1 от 04.09.2024г.

Расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, производился в порядке, приведённом ниже.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитываются в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$ - количество информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ - количество информации, размещённой на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трёх дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($P_{\text{дист}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещённой на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы» ($P_{\text{откр_уд}}$), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр_уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на официальном сайте организации;

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги¹ (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» ($P_{\text{ожид}}$) определяется:

¹ Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{U_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания², – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов;

$U_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчёте учитывается один из них:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{U_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($P_{\text{комф}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф}_{\text{уд}}} = \frac{U_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$U_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» ($P_{\text{орг}_{\text{дост}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг}_{\text{дост}}} = T_{\text{орг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{орг}_{\text{дост}}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{орг}_{\text{дост}}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{орг}_{\text{дост}}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{орг}_{\text{дост}}}$) принимает значение 100 баллов;

² В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492.

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы 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; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» ($P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» ($P_{\text{дост}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$U_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг - инвалидов.

4. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$U_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворённость условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ($P_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$U_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг» ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$U_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($P_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований³, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации⁴, в отношении которых проведена независимая оценка качества.

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации⁴, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{инф}^n + 0,3 \times \Pi_{дист}^n + 0,4 \times \Pi_{откр.уд}^n)$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{комф.усл}^n + 0,4 \times \Pi_{ожид}^n + 0,3 \times \Pi_{комф.уд}^n)$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{орг.дост}^n + 0,4 \times \Pi_{услуг.дост}^n + 0,3 \times \Pi_{дост.уд}^n)$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{перв.конт.уд}^n + 0,4 \times \Pi_{оказ.услуг.уд}^n + 0,2 \times \Pi_{вежл.дист.уд}^n)$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{реком}^n + 0,2 \times \Pi_{орг.усл.уд}^n + 0,5 \times \Pi_{уд}^n),$$

$\Pi_{инф}^n \dots \Pi_{уд}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведённым в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

Отдельно отметим, что для анализа показателей: $I_{станд}$; $S_{комф}$; $S_{орг.дост}$ $S_{услуг.дост}$ использовались в том числе и данные, полученные из филиалов организаций (в случае, если имеются филиалы). Для расчёта числа исполненных критериев вышеуказанных показателей для основной организации отдельно проводился расчёт среднего числа исполненных критериев по каждому показателю во всех филиалах (результат округляется в большую сторону до ближайшего целого значения).

³ В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

⁴ Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

При проверке организации культуры в части показателя «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов» критерия «Доступность услуг для инвалидов» приказа Минкультуры РФ №599, в случае отсутствия получателей услуг-инвалидов применялось среднее значение арифметическое значение показателей 3.1 и 3.2.

2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Новгородской области

Результаты проведённой оценки в разрезе отдельных критериев и учреждений приведены в Приложениях 1-4 к настоящему отчёту.

При оценке критерия «Открытость и доступность информации» выявлено, что все исследуемые учреждения имеют собственный сайт. У пяти организаций предъявляемые требования к размещаемой на нём информации исполнены частично. На сайтах МБУК «Межпоселенческое культурно-библиотечное объединение» (Боровичский район), МБУК Старорусского муниципального района «Межпоселенческая централизованная библиотечная система», МБУК «Хвойнинская централизованная библиотечная система», МБУК «Шимская межпоселенческая библиотечная система» отсутствует 1-2 показателя. Как правило, отсутствует информация о результатах предыдущих исследований в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг и информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры. На сайте МБУК Холмского муниципального района «Межпоселенческая библиотечная система» отсутствуют 3 показателя.

Требования к информации на досках объявлений полностью исполнены на территории всех обследованных головных организаций и их Филиалов.

На сайтах исследуемых организаций во всех случаях представлено не менее четырёх каналов обратной связи. Как правило, это телефон, электронная почта, форма для обратной связи и техническая возможность для выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (анкета для опроса граждан или гиперссылка на неё) (Приложение 1).

В большинстве случаев, пользователи услугами высоко оценивают доступность информации об организациях, размещённой на сайтах и информационных стендах внутри помещений. Уровень удовлетворённости пользователей данным показателем в среднем составляет 97%. Наибольший уровень удовлетворённости (100%) отмечен среди пользователей услугами МБУК «Маловишерский районный краеведческий музей».

Самый же низкий уровень удовлетворённости – у МБУ «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» (Чудовский район) (92%).

Большинство учреждений получили достаточно высокие оценки от потребителей за критерий «Комфортность условий предоставления услуг». Средний уровень удовлетворённости пользователей комфортностью учреждений культуры составил 95%. Все организации имеют уровень удовлетворённости более 80%.

Самый высокий показатель (100%) отмечен среди пользователей услугами МБУК «Межпоселенческая библиотека» (Мошенской район).

На территории всех учреждений выполнено большинство требований, предъявляемых Приказом Минтруда №334н от 31.05.2018г. Однако, отметим, что из общего числа сетевых единиц, 29% не имеют санузлов. Часть сетевых единиц имеют «сельские туалеты» (будки).

Невысокие оценки у значительного числа организаций получил критерий «Доступность услуг для инвалидов». Как мы можем видеть из Приложения 2 к отчёту, 32% филиалов не исполнили хотя бы одно требование п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учётом доступности для инвалидов». Полностью исполнены требования всего у четырёх сетевых единиц.

У 153 организаций и Филиалов (48% от общего количества) входная группа не оборудована пандусом или подъёмной платформой. Отсутствуют специальные парковочные места для инвалидов у 280 организаций и Филиалов (88%). Сменные кресла-коляски отсутствуют у 83% сетевых единиц. Столько же Филиалов и головных организаций не имеют специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Адаптированные поручни либо расширенные дверные проёмы отмечены в 62% учреждений.

Во всех организациях было выполнено не менее одного показателя п. 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Выполнен лишь один критерий у шести сетевых единиц. Отметим, что чаще прочих, учреждениями исполняется критерий «наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению» (данный критерий исполнен во всех организациях, включая филиалы).

Критерий «Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» исполнен у 98% сетевых единиц. Критерий «Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение» отмечен в 85% головных организаций и Филиалов.

«Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)» отмечена всего в 2% сетевых единиц. Наконец, в 29% организаций и Филиалов присутствует «Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации», а в 33% – «Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля».

Отметим, что невысокие оценки пользователей, имеющих инвалидность, или тех, кто сопровождает инвалидов, в некоторых учреждениях отражают сложности, которые испытывают инвалиды при получении услуг (Приложение 3). Однако, в большинстве случаев учреждения получали положительные оценки за данный показатель. Так, наименьший показатель удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получили МБУК «Городская централизованная библиотечная система» (Боровичский район) и МБУК «Межпоселенческое культурно-библиотечное объединение» (Боровичский район) (обе организации – по 31%).

Все изучаемые организации имеют достаточно высокие оценки за критерии «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворённость условиями оказания услуг» (Приложение 3 и Приложение 4).

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость усиления работы по развитию доступной среды для инвалидов на территории организаций культуры Новгородской области. Необходимо, в первую очередь, разместить специально оборудованные санузлы, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению основную звуковую и зрительную информацию, размещаемую на территории учреждений. Также, важным вопросом является монтаж пандусов, либо специальных лифтов.

Далее, приведена более подробная информация по каждой организации.

1. Батецкий район

1.1 МБУК «Батецкая межпоселенческая централизованная библиотечная система»

Требования к информации на сайте выполнены организацией полностью. На сайте представлены все каналы обратной связи, за исключением раздела «вопрос-ответ». На стендах головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности в головной организации и филиалах выполнены полностью.

Обратим внимание, что в головной организации и двух филиалах выполнено четыре показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», ещё в трёх филиалах выполнен один показатель, а в оставшихся четырёх - не выполнен ни один.

В головной организации и двух филиалах выполнено пять показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В оставшихся шести филиалах выполнено только по одному – «Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению».

Несмотря на существующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость усиления работы по развитию доступной среды для инвалидов, особенно в филиалах учреждения.

2. Боровичский район

2.1 МБУК «Городская централизованная библиотечная система»

Требования к информации на сайте выполнены организацией полностью. На сайте представлены все каналы обратной связи. На стендах внутри организации размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены полностью в большинстве филиалов. Отметим, что в филиале «Библиотека – филиал № 2» отсутствуют санитарно-гигиенические помещения для посетителей.

В головной организации выполнено три показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и 5 показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В филиалах выполнено 1-3 показателя п.3.1. и 3-5 показателей п.3.2.

Организация получила преимущественно положительные оценки пользователей услуг. Однако, доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 31% - это один из самых низких показателей среди всех изучаемых организаций.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость усиления работы по развитию доступной среды для инвалидов и улучшения условий предоставления услуг как в головной организации, так и в филиалах учреждения.

2.2 МБУК «Межпоселенческое культурно-библиотечное объединение»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 92%. На сайте отсутствует информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры. На сайте представлены четыре канала обратной связи. Отсутствует форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения. На стендах внутри головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены полностью. Исключение составляет только «Ануфриевская сельская библиотека», где отсутствуют санитарно-гигиенические помещения для посетителей.

В головной организации и филиалах максимально выполнен только один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Отметим, что в 7 филиалах не выполнено ни одного показателя данного пункта.

В головной организации и двух филиалах выполнена половина требований п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В остальных филиалах выполнено только два показателя, включая «Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению».

Организация получила достаточно высокие оценки пользователей услуг. Однако, доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 31% - это один из самых низких показателей среди всех изучаемых организаций.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость наполнить сайт необходимой информацией и начать работу по развитию доступной среды для инвалидов как в головной организации, так и в филиалах. Также, необходимо создать более комфортные условия для пребывания посетителей во всех филиалах.

3. Валдайский район

3.1 МБУК «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова Валдайского муниципального района»

Требования к информации на сайте выполнены организацией полностью. На сайте представлены все каналы обратной связи. На стендах внутри организации размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены полностью в головной организации и в большинстве филиалов. В трёх филиалах отсутствуют санитарно-гигиенические помещения для посетителей.

В головном учреждении выполнено всего два показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Отметим, что в большинстве филиалов организации не выполнено ни одного показателя.

Среди показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» в головной организации выполнено пять. Также, 5 показателей выполнено ещё в трёх филиалах. Однако, в большинстве филиалов выполнено не более трёх показателей данного пункта.

Организация получила преимущественно высокие оценки пользователей услуг. Однако, доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 45%.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость усиления работы по развитию доступной среды для инвалидов, особенно в филиалах организации. Также, необходимо создать более комфортные условия для пребывания посетителей во всех филиалах.

4. Вологовский район

4.1 МБУК «Вологовская межпоселенческая централизованная библиотечная система»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности в организации и большинстве филиалов выполнены полностью. Отметим, что в четырёх филиалах недоступны санитарно-гигиенические помещения для пользователей.

В двух филиалах учреждения не выполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В остальных филиалах организации выполнены 1-2 показателя. В самой головной организации выполнено 3 показателя данного пункта.

В большинстве филиалов выполнено пять показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 92%.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость проведения работы по развитию доступной среды для инвалидов, а также повышения комфортности пребывания посетителей во всех филиалах.

5. Демянский район

5.1 МБУК «Демянская централизованная библиотечная система»

Требования к информации на сайте выполнены организацией полностью. На сайте представлены все каналы обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией практически полностью. Однако, отметим, что в большинстве филиалов недоступны санитарно-гигиенические помещения для пользователей.

В головной организации и 6 филиалах выполнено по два показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Отметим, что в двух филиалах не выполнено ни одного показателя данного пункта. Требования п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» почти в полном объёме выполнены в 4 филиалах и головной организации. В остальных филиалах выполнено не менее 3 показателей.

Организация получила преимущественно высокие оценки пользователей услуг. Отметим только невысокий уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов (64%).

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость проведения работ как в части развития доступной среды для инвалидов, так и в части развития комфортной среды для посетителей.

6. Крестецкий район

6.1 МБУК «Крестецкая межпоселенческая библиотека»

Требования к информации на сайте выполнены организацией полностью. На сайте представлены все каналы обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности в организации, включая большинство филиалов, выполнены полностью. Отметим, что в филиалах «Винская библиотека», «Старорахинская библиотека» и «Хотольская библиотека» отсутствуют санитарно-гигиенические помещения для пользователей.

Отметим, что в головной организации и половине филиалов выполнено 4 показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В остальных филиалах выполнено 2-3 показателя.

В головной организации и двух филиалах выполнено 5 показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В остальных филиалах выполнено 3 показателя.

Организация получила преимущественно высокие оценки пользователей услуг. Однако, отметим сравнительно невысокий показатель удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов (84%).

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость проведения работ в части развития доступной среды для инвалидов в филиалах организации. Также, необходимо повысить уровень комфорта пребывания посетителей во всех филиалах.

7. Любытинский район

7.1 МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Любытинского муниципального района»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности в организации, включая большинство филиалов, выполнены полностью. Отметим, что в филиале «Княжесельский сельский библиотечный филиал» отсутствуют санитарно-гигиенические помещения для пользователей.

Обратим внимание, что в одном филиале организации не исполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Самой головной организацией и ещё двумя филиалами выполнено 4 показателя.

В головной организации и двух филиалах выполнено пять показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих

инвалидам получать услуги наравне с другими». Остальные филиалы выполнили по 3-4 показателя.

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила преимущественно высокие оценки пользователей услуг. Однако, доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 65%.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость продолжить работы по развитию доступной среды для инвалидов, особенно в филиалах. Также, необходимо создать более комфортные условия для пребывания посетителей во всех филиалах.

8. Маловишерский район

8.1 МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Маловишерского района»

Требования к информации на сайте выполнены организацией полностью. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности в головной организации и большинстве филиалов выполнены полностью. Санузел отсутствует в четырёх филиалах.

В большинстве филиалов выполнено два показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Отметим, что в головной организации и одном филиале выполнено по три показателя.

В головной организации и двух филиалах выполнено пять показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В оставшихся филиалах выполнено 3 показателя.

Организация получила преимущественно высокие оценки пользователей услуг. Однако, отметим сравнительно невысокий показатель удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов (85%).

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость продолжать работы по развитию доступной среды для инвалидов на территории филиалов. Также, необходимо создать более комфортные условия для пребывания посетителей во всех филиалах.

8.2 МБУК «Маловишерский районный краеведческий музей»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности в организации выполнены полностью.

Среди показателей п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» выполнено четыре. Также, выполнено пять требований п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость продолжить работы по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо приобрести сменные кресла-коляски.

9. Марёвский район

9.1 МУК «Централизованная библиотечная система»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

Отметим, что на момент проведения независимой оценки, 4 филиала организации не функционировали (см. Приложение 1).

Требования к показателям комфортности в головной организации и во всех филиалах выполнены полностью.

В головной организации и двух филиалах выполнено четыре показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В остальных шести филиалах выполнено 1-2 показателя.

В большинстве филиалов выполнено 5 показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила преимущественно высокие оценки пользователей услуг. Однако, отметим невысокий показатель удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов (56%).

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость усилить работу по развитию доступной среды для инвалидов.

9.2 МУК «Музей краеведения»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности в организации выполнены полностью.

Среди показателей п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» выполнено четыре. Также, выполнены все требования п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Однако, отметим сравнительно невысокий результат удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов (88%).

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость продолжить работы по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо организовать специализированные стоянки для автотранспорта инвалидов.

10. Мошенской район

10.1 МБУК «Межпоселенческая библиотека»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

На момент проведения независимой оценки, 2 филиала организации не функционировали (см. Приложение 1).

Во всех филиалах организации (в т.ч. в головной организации) выполнено большинство показателей комфортности. Отметим, что в шести филиалах отсутствует санузел для посетителей. Дополнительно, 2 филиала не предоставляют возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги.

Обратим внимание, что в девяти из тринадцати филиалов не выполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В головной организации выполнено 3 показателя.

В головной организации и филиале «Центральная районная библиотека» выполнены все показатели п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В оставшихся филиалах выполнено по 2 показателя.

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Однако, отметим сравнительно невысокий показатель удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов (81%).

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость активизировать работы по развитию доступной среды для инвалидов, особенно в филиалах. Также, необходимо создать более комфортные условия для пребывания посетителей во всех филиалах.

11. Новгородский район

11.1 МАУК «Межпоселенческая центральная библиотека»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все каналы обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности в организации выполнены полностью практически во всех филиалах (включая головную организацию). В двух филиалах («Частовской филиал» и «Ильменский филиал») отсутствует санузел для посетителей.

В девяти филиалах учреждения не выполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В головной организации выполнено 3 показателя.

В головной организации и четырёх филиалах выполнено 5 показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В остальных филиалах выполнено по 3-4 показателя.

Организация получила преимущественно высокие оценки пользователей услуг за комфортность условий предоставления услуг. Уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов составил 58%.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость проведения работ учреждением в части развития доступной среды для инвалидов и повышения уровня комфортности для пользователей услугами.

12. Окуловский район

12.1 МБУК Окуловского муниципального района «Окуловский межпоселенческий библиотечно-информационный центр»

Требования к информации на сайте выполнены организацией полностью. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещена большая часть требуемой информации.

В головной организации и филиалах исполнены все требования к показателям комфортности.

В шести филиалах не выполнено ни одного требования п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В головной организации исполнено два таких требования.

В головной организации и филиале «Межпоселенческая центральная районная библиотека» выполнено по четыре показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В оставшихся филиалах выполнено по 3 показателя.

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Однако, уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов составил 50,0%.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость продолжить работы по развитию доступной среды для инвалидов.

13. Парфинский район

13.1 МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Парфинского муниципального района»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах головной организации и филиалов представлен весь объём требуемой информации.

Отметим, что в большинстве филиалов организации отсутствует возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги. В филиалах «Кузьминская сельская библиотека» и «Лажинская сельская библиотека» отсутствуют санузлы для посетителей.

Обратим внимание, что в двух филиалах не выполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В большинстве же филиалов (включая головную организацию) выполнено по 2 показателя.

В головной организации и филиале «Парфинская центральная библиотека» выполнено 5 показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В большинстве остальных филиалов выполнено по два показателя.

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила преимущественно высокие оценки пользователей услуг. Однако, уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов составил 57%.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость продолжить работы по развитию доступной среды для инвалидов, как в головной организации, так и в филиалах.

14. Пестовский район

14.1 МБУК «Пестовская межпоселенческая централизованная библиотечная система»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все каналы обратной связи. На стендах организации размещена вся необходимая информация.

Требования к показателям комфортности в большинстве филиалов выполнены полностью. В пяти филиалах отсутствует санузел для посетителей.

На момент проведения независимой оценки, 3 филиала организации не функционировали (см. Приложение 1).

В головной организации выполнено 4 показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Также, четыре показателя выполнено ещё в двух филиалах. В пяти филиалах не выполнено ни одного показателя данного пункта.

Полностью все требования показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» выполнены головной организацией и ещё двумя филиалами. Остальные филиалы выполнили по 3 показателя.

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составила 82%.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость продолжения работ учреждением в части развития доступной среды для инвалидов. Также, необходимо создать более комфортные условия для пребывания посетителей во всех филиалах.

15. Поддорский район

15.1 МБУК Поддорского муниципального района «Межпоселенческая Поддорская централизованная библиотечная система»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах организации размещена вся необходимая информация.

В головной организации выполнены все требования к показателям комфортности. В филиалах выполнено 5-6 показателей. В пяти филиалах отсутствует комфортная зона отдыха (ожидания).

В головной организации и двух филиалах выполнено 4 показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В двух филиалах не выполнено ни одного показателя данного пункта.

В головной организации и двух филиалах выполнено 5 показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В остальных филиалах выполнено по 3 показателя.

Организация получила преимущественно высокие оценки пользователей услуг. Доля удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составила 69%.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость проведения работ как в части развития доступной среды для инвалидов, так и в части развития комфортной среды для посетителей.

16. Солецкий район

16.1 МБУК «Централизованная библиотечная система»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещена вся необходимая информация.

Требования к показателям комфортности организации полностью выполнены в головной организации и большинстве филиалов. Отметим, что в трёх филиалах отсутствуют санитарно-гигиенические помещения для пользователей услугами.

Два филиала не выполнили ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Головная организация выполнила 3 показателя.

Пять требований показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» выполнены головной организацией и ещё двумя филиалами. Остальные филиалы выполнили по 3 показателя.

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составила 74%.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость продолжения работ учреждением в части развития доступной среды для инвалидов. Также, необходимо повысить уровень комфорта пребывания посетителей во всех филиалах.

17. Старорусский район

17.1 МБУК Старорусского муниципального района «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 92%. Отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах головной организации и филиала размещена вся требуемая информация.

Обратим внимание, что на момент проведения независимой оценки, один филиал организации («Дубовицкая сельская библиотека-филиал») не функционировал.

Требования к показателям комфортности в головной организации и 12 филиалах выполнены полностью. Отметим, что на территории 15 филиалов отсутствует санузел для посетителей.

В 18 филиалах учреждения не выполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В головной организации выполнено четыре пункта.

Также, в головной организации выполнено пять показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Пять показателей выполнены также в трёх филиалах. В остальных филиалах исполнено по 3-4 требования данного пункта.

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила очень высокие оценки пользователей услуг. Однако, уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов составил всего 46%.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость проведения работ в части развития доступной среды для инвалидов, особенно на территории филиалов. Также, необходимо наполнить сайт недостающей информацией и создать более комфортные условия для пребывания посетителей во всех филиалах.

18. Хвойнинский район

18.1 МБУК «Хвойнинская централизованная библиотечная система»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 83%. Отсутствуют разделы: «Структура и органы управления организации культуры» и «Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры». На сайте представлены практически все каналы обратной связи. Отсутствует раздел «вопрос-ответ». На стендах головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

Обратим внимание, что на момент проведения независимой оценки, один филиал организации («Боровский сельский филиал №1») не функционировал.

Требования к показателям комфортности в организации, включая все филиалы, выполнены полностью.

В головной организации выполнено по четыре показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Отметим, что в четырёх филиалах выполнено по 5 показателей, а в одном – 1 показатель.

Во всех филиалах организации выполнено по 4 и более показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В головной организации выполнено пять требований.

В целом, организация получила достаточно высокие оценки пользователей услуг. Уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов составил 64%.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость проведения работ в части развития доступной среды для инвалидов. Дополнительно отметим необходимость наполнить информацией официальный сайт организации.

19. Холмский район

19.1 МБУК Холмского муниципального района «Межпоселенческая библиотечная система»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 75%. Отсутствуют следующие разделы: «режим, график работы организации культуры», «виды предоставляемых услуг организацией культуры» и «информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры».

На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

Обратим внимание, что на момент проведения независимой оценки, два филиала организации не функционировали.

Требования к показателям комфортности в головной организации и всех филиалах выполнены полностью.

В большинстве филиалов исполнено 2-3 показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В трёх филиалах исполнен только один показатель.

В головной организации выполнено пять показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В остальных филиалах выполнено преимущественно по три показателя.

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов составил 64%.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость в проведении работ по развитию доступной среды для инвалидов. Дополнительно отметим необходимость наполнить информацией официальный сайт организации.

20. Чудовский район

20.1 МБУ «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»

Требования к информации на сайте выполнены организацией полностью. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности в головной организации и большинстве филиалов выполнены полностью. Отметим, что в четырёх филиалах отсутствуют санузлы для посетителей.

Отметим, что в семи филиалах не выполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В головной организации выполнено всего 2 показателя данного пункта.

Большинство филиалов выполнило по три показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В головной организации исполнено 4 требования.

В целом, организация получила достаточно высокие оценки пользователей услуг. Однако, отметим, что доля получателей услуг в организации, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг, составила всего 81% (это самый маленький показатель среди изучаемых организаций). Уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов составил 44%.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость проведения работ как в части развития доступной среды для инвалидов, так и в части развития комфортной среды для посетителей.

21. Шимский район

21.1 МБУК «Шимская межпоселенческая библиотечная система»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 92%. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

В большинстве филиалов выполнено 5-6 показателей комфортности. В головной организации требования выполнены полностью. Отметим, что в семи филиалах отсутствуют санузлы для посетителей.

У двенадцати филиалов из четырнадцати не выполнен ни один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В остальных филиалах (включая головную организацию) выполнено по 2 показателя.

В большинстве филиалов выполнено по 3 показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В головной организации выполнено 4 требования.

В целом, организация получила достаточно высокие оценки пользователей услуг. Наименьший уровень удовлетворённости отмечен у показателя «доступность услуг для инвалидов» - 42%.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость усилить работу по развитию доступной среды для инвалидов. Также, необходимо на территории филиалов исполнить требования к комфортности условий предоставления услуг и дополнить сайт недостающей информацией.

22. Великий Новгород (муниципалитет)

22.1 МБУК «Библиотечный центр для детей и юношества «Читай-город»

Требования к информации на сайте выполнены на 100%. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах организации размещён весь объём требуемой информации.

Требования к показателям комфортности выполнены в полном объёме как в головной организации, так и во всех филиалах.

В большинстве филиалов организации выполнено по три показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и по три показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Отметим, что в головной организации выполнено 3 и 5 показателей, соответственно.

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составила 65%.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость продолжения работ учреждением в части развития доступной среды для инвалидов.

22.2 МБУК «Библионика»

Требования к информации на сайте выполнены на 100%. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах организации размещён весь объём требуемой информации.

Требования к показателям комфортности выполнены в полном объёме как в головной организации, так и во всех филиалах.

В большинстве филиалов выполнено по 2 показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и по пять показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Отметим, что в головной организации выполнено 2 и 5 показателей, соответственно.

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составила 67%.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость продолжения работ учреждением в части развития доступной среды для инвалидов.

22.3 ГБУК «Новгородская областная универсальная научная библиотека»

Требования к информации на сайте выполнены в полном объёме. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах размещена вся требуемая информация.

Исполнены все требования к показателям комфортности.

В организации выполнено 4 показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и пять показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Обратим внимание, что организация расположена в здании, являющимся объектом культурного наследия. Таким образом, с учётом фактически исполненных показателей, п.3.1 принимает значение 100%.

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Исключение составил только невысокий уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов (46%).

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость улучшить работу по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, предоставить возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

22.4 ГБУК «Новгородская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих «Веда»

Требования к информации на сайте выполнены на 100%. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах организации размещён весь объём требуемой информации.

Требования к показателям комфортности выполнены в полном объёме.

Учреждением выполнено четыре показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и все шесть показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составила 91%.

С учётом вышеизложенного, отметим, что в организации необходимо поддерживать созданную инфраструктуру для инвалидов в рабочем состоянии и организовать специальные места для стоянки автотранспортных средств для инвалидов.

Рейтинг учреждений, в зависимости от результатов Независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры 2024г., приведён в Приложении 5.

Список оцениваемых организаций и количество обработанных онлайн-анкет по каждой организации приведено в Приложении 3.

Всего собрано анкет: 6 380 шт.

Генеральный директор
ООО «МА «МЕДИА-ПОЛЮС»

Мезенцев Фёдор Викторович _____

media_res@mail.ru

+7 (960)203 51 94

<http://media-polus.ru/>