

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»
ОГРН 1215300000673
ИНН 5321205520
КПП 532101001

20.11.2021г.

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.....2**
- 2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в Новгородской области.....9**

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

В рамках проведённой работы Маркетинговым агентством «Медиа-полус» 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 № ___ от 11.10.2021г.

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, размещённой 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» ($P_{\text{уд}}^{\text{откр}}$), определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

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;

$Ч_{\text{общ}}$ - 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:

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

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»).

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

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);

$y^{\text{своевр}}$ - 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:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}} \quad \text{или} \\ P_{\text{ожид}} = \frac{y^{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100;$$

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

$$P^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{y^{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$y^{\text{комф}}$ - 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;

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,

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.

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» ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

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

где:

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

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – 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 ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов;

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

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

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» ($P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$) определяется по формуле:

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

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» ($P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$) определяется по формуле:

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

где

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

$Ч_{\text{общ}}$ - 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» ($П_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$) определяется по формуле:

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

где

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

$Ч_{\text{общ}}$ - 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)» ($П_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

где

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

$Ч_{\text{общ}}$ - 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:

$$\begin{aligned} K_n^1 &= (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-откр}}) \\ K_n^2 &= (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-комф}}) \\ K_n^3 &= (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{п-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-дост}}) \\ K_n^4 &= (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-вежл.дист}}) \\ K_n^5 &= (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n), \end{aligned}$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – 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: $I_{\text{стенд}}$; $S_{\text{комф}}$; $S_{\text{дост}}^{\text{орг}}$; $S_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ 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).

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.

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: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

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 либо «посадочную страницу» на сайте районных администраций. В большинстве случаев у организаций полностью исполнены предъявляемые требования к размещаемой на нём информации. Исключение составляют только: МБУК «Межпоселенческое культурно-библиотечное объединение» (Боровичский район), МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» (Старорусский район), МБУК «Межпоселенческая библиотечная система» (Холмский район). На сайтах этих учреждений отсутствует часть информации. Чаще всего отсутствует информация о проводимой «Независимой оценке» и «Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры».

Требования к информации на досках объявлений полностью исполнены на территории восемнадцати организаций из двадцати шести обследованных.

На сайтах исследуемых организаций в большинстве случаев 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). Все изучаемые каналы обратной связи представлены на сайтах двенадцати учреждений.

В большинстве случаев пользователи услуг высоко оценивают доступность информации об организациях, размещённой на сайтах и информационных стендах внутри помещений. Уровень удовлетворённости пользователей данным показателем в среднем составляет 95,0%. Наибольший уровень удовлетворённости (99,0%) отмечен среди пользователей услуг МАУК «Межпоселенческая центральная библиотека» (Новгородский район).

Самый же низкий уровень удовлетворённости – у МБУК «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова» (Валдайский район) (86,0%).

Большинство учреждений получили достаточно высокие оценки от потребителей за критерий «Комфортность условий предоставления услуг». Средний показатель составил 93%. Данный показатель ниже 80% наблюдается у одной организации - МБУК «Городская централизованная библиотечная система» (Боровичский район) (70,0%).

Самый высокий показатель (99,0%) отмечен среди пользователей услуг трёх учреждений: МБУК «Вологовская межпоселенческая централизованная библиотечная система», МАУК «Межпоселенческая центральная библиотека» (Новгородский район) и МБУК «Шимская межпоселенческая библиотечная система».

На территории большинства головных организаций выполнены основные требования, предъявляемые Приказом Минтруда №334н от 31.05.2018г. Однако, на территории филиалов наблюдается значительно меньше исполненных показателей. Как правило, на территории филиалов отсутствует доступ посетителей к питьевой воде и санитарно-гигиеническим помещениям. К примеру, показатель «наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений» исполнен на территории только 206 филиалов (включая головные организации), что составляет 59,4% от общего количества обследованных помещений. Доступ к питьевой воде обеспечен на территории 87,3% филиалов. Наименьшее количество исполненных показателей было отмечено у ГБУК «Новгородская областная специальная библиотека для

незрячих и слабовидящих «Веда» (Великий Новгород, Министерство культуры Новгородской области) и МБУК «Окуловский межпоселенческий библиотечно-информационный центр».

Невысокие оценки у значительного числа организаций получил критерий «Доступность услуг для инвалидов». Как мы можем видеть из Приложения 2, ни одного критерия из п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учётом доступности для инвалидов» не выполнили 184 головные организации и филиалы из 347 подлежащих оценке (что составляет 53,0%). Четыре показателя исполнены у пяти организаций и филиалов, и нет ни одной организации, где были бы исполнены все требования.

У 119 организаций и филиалов входная группа оборудована пандусом или подъёмной платформой (либо входная группа не имеет крыльца и обеспечивает беспрепятственный доступ инвалидов-колясочников со стороны улицы). Имеют специальные парковочные места для инвалидов всего 6 организаций и филиалов, сменные кресла-каталки – 7. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения предусмотрены в 21 филиале, что составляет всего 6,1% от общего числа оцененных филиалов. Адаптированные поручни либо расширенные дверные проёмы отмечены в 133 филиалах.

Во всех организациях был выполнен хотя бы один показатель п. 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Чаще всего на территории филиалов выполнено три требования данного пункта (185 филиалов). На сайтах всех изучаемых учреждений присутствует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению. Часто исполняется критерий «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» (в 334 головных организациях и филиалах). «Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)» отмечена только в двух учреждениях. В 287 учреждениях инвалидам может оказываться помощь работниками организации, прошедшими необходимое обучение. «Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации» присутствует в 75 учреждениях, а в 74ёх – «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 удовлетворительные оценки за данный показатель. Самый низкий показатель отмечен у «МБУК «Городская централизованная библиотечная система» (Боровичский район) (8,0%), а самый высокий – у ГБУК «Новгородская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих «Веда» (97,0%).

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 повышение показателя комфортности условий оказания услуг в большом числе филиалов изучаемых организаций, прежде всего за счёт организации доступа к питьевой воде и комфортным санитарно-гигиеническим помещениям.

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. 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 выполнен только один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», а в оставшихся шести филиалах не выполнено ни одного показателя.

Три филиала, включая головную организацию выполнили четыре показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Оставшиеся филиалы выполнили по три показателя.

Несмотря на существующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Исключение составил только невысокий уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

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

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 практически вся требуемая информация за исключением «Результатов независимой оценки качества условий оказания услуг, планов по улучшению качества работы организации культуры».

Требования к показателям комфортности в большинстве филиалов выполнены полностью. Исключение составляет Библиотека-филиал № 2, где недоступны санитарно-гигиенические помещения для пользователей.

В головном учреждении выполнено только два показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В филиалах не выполнен ни один из показателей. Исключение составляет только «Центральная городская библиотека». Здание, в котором размещён филиал является объектом культурного наследия, ввиду чего исполнение ряда требований не предоставляется возможным.

В среднем в филиалах учреждения выполнено 2-3 показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Организация получила невысокие оценки пользователей услуг за показатель «Комфортность условий предоставления услуг», а также минимальную долю получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

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

2.2 МБУК «Межпоселенческое культурно-библиотечное объединение»

Требования к информации на сайте выполнены организацией частично. Выполнено 10 из 13 пунктов. На сайте представлено большинство каналов обратной связи. Отсутствует раздел «вопрос-ответ». На стендах внутри организации размещена практически вся требуемая информация, за исключением результатов независимой оценки качества условий оказания услуг, планов по улучшению качества работы организации культуры.

Требования к показателям комфортности в большинстве выполнены полностью. Исключение составляют: Ануфриевская сельская библиотека, Кончанская сельская библиотека и Опеченская сельская библиотека, где недоступны санитарно-гигиенические помещения для пользователей.

В головном учреждении и во всех филиалах не выполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов».

Во всех филиалах учреждения выполнено два показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила достаточно высокие оценки пользователей услуг. Однако, обратим внимание на низкий уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость начала работы по развитию доступной среды для инвалидов. Также, необходимо провести работу по наполнению информацией сайта организации в соответствии с существующими требованиями.

3. Валдайский район

3.1 МБУК «Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова»

Требования к информации на сайте выполнены организацией полностью. На сайте представлено большинство каналов обратной связи, исключение составляет только раздел «вопрос-ответ». На стендах внутри организации размещена практически вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности в отдельных филиалах выполнены в разной мере. Так, в Лучкинском и Наволокском филиалах выполнена только половина требований. Помимо этих организаций ещё в 9 филиалах недоступны для пользователей санитарно-гигиенические помещения.

В 13 из 18 филиалов не выполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» (с учётом того, что здание является архитектурным памятником). Также, среди филиалов, как правило, выполнено только 2 показателя 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 проведения работ как в части развития доступной среды для инвалидов, так и в части развития комфортной среды для посетителей.

4. Вологовский район

4.1 МБУК «Вологовская межпоселенческая 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 в организации выполнены практически полностью. Отметим, что в восьми филиалах недоступны санитарно-гигиенические помещения для пользователей.

В головной организации и одном филиале - «Районная библиотека», выполнено два показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В остальных филиалах выполнен только один показатель, либо они не выполнены вовсе.

Во всех филиалах 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.

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

5. Демянский район

5.1 МБУК «Межпоселенческая 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 более, чем на 80% во всех филиалах организации. Отметим, что в 10 из 14 филиалов недоступны санитарно-гигиенические помещения для пользователей.

В головной организации и половине филиалов выполнено по два показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В трёх филиалах не выполнено ни одного показателя п. 3.1. Отметим, что во всех филиалах организации выполнено 3 и более показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Причём, ровно половина (3 показателя) от необходимого объёма требований, выполнена в девяти филиалах.

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Исключение составил только невысокий уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

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 представлено большинство каналов обратной связи, за исключением раздела «вопрос-ответ». На стендах головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности в организации, включая большинство филиалов, выполнены практически полностью. Отметим, что в 11 из 16 филиалов недоступны санитарно-гигиенические помещения для пользователей.

В большинстве филиалов и в головной организации выполнено по два показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В семи филиалах не выполнен ни один показатель.

Отметим, что во всех филиалах организации выполнено 3 и более показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Причём, ровно половина (3 показателя) от необходимого объёма требований выполнена в тринадцати филиалах.

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Исключение составил только невысокий уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

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

7. Любытинский район

7.1 МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Любытинского муниципального 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 организации, включая большинство филиалов, выполнены полностью. Отметим, что в одном филиале – «Шереховичский библиотечный филиал», недоступны санитарно-гигиенические помещения для пользователей.

Обратим внимание, что в большинстве филиалов исполнено два или более 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.

В головной организации выполнено пять показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Также, по пять показателей выполнено в филиалах: «Центральная районная библиотека» и «Районная детская библиотека», в остальных выполнено по четыре показателя.

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

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

8. Маловишерский район

8.1 МБУК «Межпоселенческая 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 организации, включая большинство филиалов, выполнены практически полностью. Отсутствует санузел для посетителей в четырёх из девяти филиалов.

В большинстве филиалов выполнено два показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Также, в большинстве филиалов выполнено три показателя 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 продолжать работы по развитию доступной среды для инвалидов.

9. Марёвский район

9.1 МУК «Централизованная библиотечная система»

Требования к информации на сайте выполнены организацией полностью. На сайте представлены большинство изучаемых каналов обратной связи. Исключение составляет только «Обратная связь посредством электронных сервисов». На стендах организации размещено 100,0% требуемой информации.

Требования к показателям комфортности в трёх филиалах (включая головную организацию) выполнены полностью. В остальных филиалах выполнено большинство требований.

Среди трёх филиалов не выполнен ни один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов».

В большинстве филиалов выполнено всего три показателя 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. Наименьший уровень удовлетворённости отмечен у показателя «доступность услуг для инвалидов».

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

Отметим, что на момент проведения «Независимой оценки» четыре филиала МУК «Централизованная библиотечная система» не функционировали (Луговской филиал, Мамоновщинский филиал, Любенской филиал, Новодеревенский филиал).

10. Мошенской район

10.1 МБУК «Межпоселенческая библиотека»

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.

Во всех филиалах организации (в т.ч. в головной организации) выполнено большинство показателей комфортности. Отсутствует санузел для посетителей в девяти из четырнадцати филиалах.

Обратим внимание, что в половине филиалов не выполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В остальных филиалах выполнено 1-2 показателя.

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

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Исключение составил только невысокий уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

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

Отметим, что на момент проведения «Независимой оценки» один филиал МБУК «Межпоселенческая библиотека» не функционировал (Красногорская сельская библиотека).

11. Новгородский район

11.1 МАУК «Холмский центр культуры и досуга»

Требования к информации на сайте выполнены организацией полностью. На сайте представлено большинство изучаемых каналов обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещено 100,0% от требуемой информации.

В головной организации и всех филиалах полностью выполнены показатели комфортности.

Обратим внимание, что в большинстве филиалов не выполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В самой головной организации, а также в «Борковском» филиале и «Детском отделении» выполнено 3 показателя.

В головной организации выполнено пять показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В филиалах, как правило, выполнено 3-4 показателя.

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

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

12. Окуловский район

12.1 МБУК «Окуловский межпоселенческий библиотечно-информационный центр»

Требования к информации на сайте выполнены организацией полностью. На сайте представлено большинство изучаемых каналов обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности полностью исполнены только в головной организации и филиале «Межпоселенческая центральная районная библиотека». В остальных филиалах исполнено 2-4 показателя. Отметим, что в некоторых филиалах отсутствует возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги, отсутствует комфортная зона ожидания, а также отсутствует доступ посетителей к чистой питьевой воде и санитарно-гигиеническим помещениям.

Ни в одном филиале (включая головную организацию) не выполнено ни одного требования п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов».

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

Однако, несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Исключение составил только невысокий уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость начать работы по развитию доступной среды для инвалидов и развитию комфортных условий пребывания для посетителей.

13. Парфинский район

13.1 МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Парфинского муниципального района»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100,0%. На сайте представлено четыре изучаемых канала обратной связи. На стендах головной организации и филиалов представлено 90,0% требуемой информации.

Полностью выполнены показатели комфортности в семи из двенадцати филиалах. В остальных филиалах выполнено по пять показателей.

Обратим внимание, 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 оставшихся филиалах и головной организации выполнено по два показателя.

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

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

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость активизировать работы по развитию доступной среды для инвалидов, особенно в филиалах. Также, необходимо на информационных досках филиалов учреждения разместить недостающую информацию.

14. Пестовский район

14.1 МБУК «Пестовская межпоселенческая централизованная библиотечная система»

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

В головной организации и двух филиалах полностью выполнены требования к показателям комфортности. В остальных филиалах выполнено 4-5 показателей. Отметим, что в одиннадцати филиалах отсутствует доступ посетителей в санитарно-гигиенические помещения. Ещё в пяти филиалах отсутствует комфортная зона ожидания.

В 11 из 14 филиалов не выполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В большинстве филиалов выполнено по три показателя 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. Исключение составил только невысокий уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость начала работы по развитию доступной среды для инвалидов, а также, необходимость обустройства комфортных условий пребывания пользователей в филиалах учреждения.

Отметим, что на момент проведения «Независимой оценки» были закрыты три филиала: Беззубцевский филиал № 2, Погореловский филиал № 14 и Семьтинский филиал № 16.

15. Поддорский район

15.1 МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»

Требования к информации на сайте выполнены организацией полностью. На сайте представлено большинство изучаемых каналов обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

В головной организации выполнены все требования к показателям комфортности. В филиалах выполнено 4-5 показателей. Отметим, что в 8 из 11 филиалов недоступны санитарно-гигиенические помещения для пользователей.

В головной организации и большинстве филиалов выполнен только один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В двух филиалах выполнено два показателя п. 3.1.

Во всех филиалах организации выполнено 3 и более показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Причём, ровно половина показателей (3 показателя) выполнена в восьми филиалах.

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

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 «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 организации, включая все филиалы, выполнены полностью.

В 9 из 14 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 два пункта.

Отметим, что в большинстве филиалах организации выполнено 3 показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В головной организации выполнено пять пунктов.

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Исключение составил только невысокий уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

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

17. Старорусский район

17.1 МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 92,3%. На сайте отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

На сайте представлено большинство изучаемых каналов обратной связи, за исключением раздела «вопрос-ответ».

На стендах головной организации и филиалов размещено 80,0% от общего объёма требуемой информации.

В 5 из 30 филиалах полностью выполнены требования к показателям комфортности. В остальных филиалах требования исполнены частично. Обратим внимание, что в следующих филиалах исполнено только одно требование: Анишинская сельская библиотека-филиал, Большекозонская сельская библиотека-филиал, Дубовицкая сельская библиотека-филиал, Новосельская сельская библиотека-филиал, Пинаеговская сельская библиотека-филиал.

Обратим внимание, что в двадцати трёх филиалах не исполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В трёх филиалах, включая головную организацию, выполнено по четыре показателя.

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

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Исключение составил только невысокий уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость продолжить работы по развитию доступной среды для инвалидов. Также, важно начать работы по повышению уровня комфортности на территории филиалов.

18. Хвойнинский район

18.1 МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Хвойнинского муниципального района»

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

Требования к показателям комфортности в организации, включая большинство филиалов, выполнены практически полностью. Отметим, что в семи филиалах недоступны санитарно-гигиенические помещения для пользователей.

В восьми филиалах, включая головную организацию, не выполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов».

Отметим, что во всех филиалах организации выполнено 4 и более показателя 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. Исключение составил только невысокий уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

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

Отметим, что на момент проведения «Независимой оценки» был закрыт Боровский сельский филиал № 1.

19. Холмский район

19.1 МБУК «Межпоселенческая библиотечная система»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 62%. На сайте представлено большинство изучаемых каналов обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещена практически вся требуемая информация. Отсутствуют только «Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры».

Требования к показателям комфортности в головной организации и большинстве филиалов выполнены полностью (полностью выполнены в 8 из 12 филиалах). В оставшихся филиалах выполнено по пять требований. Отметим, что у посетителей отсутствует доступ в санитарно-гигиенические помещения в четырёх филиалах.

В большинстве филиалов исполнено менее половины показателей п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». В головной организации исполнено три показателя. Также, в головной организации выполнено пять показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Такой же результат отмечен ещё у двух филиалов, а в остальных – выполнено преимущественно по три показателя.

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

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость в проведении работ по развитию доступной среды для инвалидов. Также, необходимо разместить на официальном сайте организации всю недостающую информацию.

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 практически вся требуемая информация. Отсутствуют только «Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры».

Требования к показателям комфортности в организации выполнены практически полностью в 9 из 14 филиалах, включая головную организацию. Отметим, что в большинстве филиалов отсутствует возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги.

В большинстве филиалов (8 из 14 филиалов) не выполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Также, в большинстве филиалов выполнено по два показателя 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. Исключение составил только невысокий уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость в проведении работ по развитию доступной среды для инвалидов.

21. Шимский район

21.1 МБУК «Шимская межпоселенческая библиотечная система»

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

В большинстве филиалов выполнено 4-5 показателей комфортности. В головной организации требования выполнены полностью.

Среди всех филиалов (включая головную организацию) не выполнен ни один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов».

Во всех филиалах выполнено три показателя 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. Наименьший уровень удовлетворённости отмечен у показателя «доступность услуг для инвалидов».

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.

22. Великий Новгород (муниципалитет)

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

Требования к информации на сайте выполнены на 100,0%. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещён весь объём требуемой информации.

Требования к показателям комфортности во всех филиалах выполнены в полном объёме.

В трёх филиалах, включая головную организацию, выполнено по два показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и ещё в трёх филиалах выполнено по три показателя.

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 3-4 показателя.

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

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость улучшить работу по развитию доступной среды для инвалидов, особенно в филиалах.

22.2 МБУК «Библионика»

На сайте размещена вся требуемая информация и представлено четыре изучаемых канала обратной связи. На стендах головной организации и филиалов размещено большинство требуемой информации.

Требования к показателям комфортности в организации и всех филиалах выполнены в полном объёме.

В головной организации выполнено два показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и четыре показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В большинстве филиалов выполнено по три показателя п.3.1 и 3-4 показателя п.3.2.

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Наименьший уровень удовлетворённости отмечен у показателя «доступность услуг для инвалидов».

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

Один из филиалов (Колмовская городская библиотека № 1) закрыт на капитальный ремонт.

23. Великий Новгород (Министерство культуры Новгородской области)

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

Требования к информации на сайте выполнены в полном объёме. На сайте представлено большинство изучаемых каналов обратной связи, за исключением раздела «вопрос-ответ». На стендах размещено большинство требуемой информации. Отсутствуют только результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры.

Требования к показателям комфортности в организации выполнены частично. Во всех филиалах, включая головную организацию, отсутствует комфортная зона отдыха и нет доступа к питьевой воде. Также, только в одном филиале предусмотрена возможность бронирования услуг.

В головной организации выполнено три 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». В филиалах показатели по обоим пунктам выполнены частично.

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

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость улучшить работу учреждения по развитию доступной среды для инвалидов, а также по организации комфортных условий пребывания посетителей.

Отметим, что «Медиатека» - структурное подразделение ГБУК «Новгородская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих «Веда», было упразднено и на момент проведения оценки не функционировало.

23.2 ГБУК «Новгородская областная универсальная научная библиотека»

Требования к информации на сайте выполнены в полном объёме. На сайте представлено большинство изучаемых каналов обратной связи, за исключением раздела «Вопрос-ответ». На стендах размещена вся требуемая информация.

Всего исполнено четыре требования к показателям комфортности. Отсутствует комфортная зона ожидания и нет доступа к питьевой воде.

В организации выполнено два 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.

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Исключение составил только невысокий уровень удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

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

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

Всего собрано анкет: 6 530 шт.

Генеральный директор

ООО «МА «МЕДИА-ПОЛЮС»

Мезенцев Фёдор Викторович _____

media_res@mail.ru

+7 (960)203 51 94

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