

Отчет об оказании услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальной организацией культуры муниципального образования Ясногорский район Тульской области в 2020 году

**Муниципальное казенное учреждение культуры «Архангельский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания»**

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального казенного учреждения культуры «Архангельский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания», включая обособленные структурные подразделения:

1. Тайдаковский сельский дом культуры;
2. Тайдаковская сельская библиотека;
3. Архангельская сельская библиотека;
4. Ново-ревякинский сельский дом культуры;
5. Ново-ревякинская сельская библиотека;
6. Горминская сельская библиотека – временно не функционирует.

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

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

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- статьей 36.1. Федерального закона от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Приказом Минтруда России от 31.05.2018 №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

- анализ официального сайта организаций ([http://monahova\\_n\\_i.a2b2.ru/](http://monahova_n_i.a2b2.ru/)), информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций (официальный сайт [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru));
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

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

- до 25 лет – 31 чел. (20,7%);
- 26-40 лет – 49 чел. (32,7%);
- 41-60 лет – 54 чел. (36%);
- старше 60 лет – 16 чел. (10,7%).

В опросе приняли участие 4 человека с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 91 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 99 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг» - 99 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 60 из 100 баллов;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 99 из 100 баллов;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 99 из 100 баллов.

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

1. Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры;
2. Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг;
3. Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов;
4. Недостаточный уровень доброжелательности, вежливости работников организации (недостаточный уровень дистанционных форм взаимодействия);
5. Недостаточный уровень качества условий оказания услуг.

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»**

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

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

Официальный сайт организации имеет удобную навигацию, информация, размещенная на сайте, доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта не более двух, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений, имеется карта сайта, поиск по сайту, альтернативная версия для слабовидящих.

Информация на сайте организации размещена не в полном объеме, отсутствуют: решение учредителя о создании организации культуры, положения о филиалах, что соответствует 96 баллам.

Расчет показателя 1.1:  $(100+96)/2=98$  баллов.

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

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

1. Абонентские номера телефонов (сотовая связь);
2. Адреса электронной почты;
3. Электронный сервис «Оставить комментарий»;
4. Иные способы взаимодействия - группы в социальных сетях ВКонтакте, Одноклассники, Твиттер, где пользователи могут задать вопрос и получить информацию о деятельности организации.

На сайте отсутствуют: - техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан); - раздел «Часто задаваемые вопросы».

Расчет показателя 1.2: в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия (6), что соответствует 100 баллам.

По показателю 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

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

При проведении анкетирования замечаний и предложений от респондентов не поступило.

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

Расчет по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» (K1):

|                        |  |
|------------------------|--|
| Показатель 1           | 98 баллов                                  |
| Показатель 2           | 100 баллов                                 |
| Показатель 3           | 100 баллов                                 |
| Итого по критерию (K1) | $(0,3*98)+(0,3*100)+(0,4*100)= 99,4$ балла |

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

**Предложения:** 1) Разместить на сайте организации: - решение учредителя о создании организации культуры, положения о филиалах; 2) Предусмотреть возможность обеспечения на сайте технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан), взяв за основу анкету утвержденную Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н; 3) Рассмотреть вопрос о создании на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы» и, в случае

принятия положительного решения сформировать перечень наиболее часто задаваемых вопросов и заполнить раздел, постоянно поддерживая его актуальность.

## **Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг».**

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

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

- 1) Комфортные зоны отдыха (ожидания) оборудованные соответствующей мебелью;
- 2) Понятность навигации внутри организации;
- 3) Наличие и доступность питьевой воды;
- 4) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) Санитарное состояние помещений организации (санузлы исправны, в туалетах имеется гигиенические средства);
- 6) Транспортная доступность;

**Частично выполняется условие** «Доступность записи на получение услуги (имеется возможность записаться на получение услуг по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном посещении)» - МКУК «Архангельский ЦКДиБ» и ее структурные подразделения стационарно не телефонизированы.

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

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

При проведении анкетирования все 150 респондентов оценили комфортность предоставления услуг, из них 147 респондентов (98%) выразили удовлетворенность.

При проведении анкетирования от респондентов поступило замечание - в Тайдаковском сельском доме культуры и Тайдаковской сельской библиотеке холодно в осенний - зимний период, требуется замена окон и ремонт отопления.

**Расчет показателя 2.2:** 98% = 98 балла.

**Расчет по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (K2):**

|                        |                                |
|------------------------|--------------------------------|
| Показатель 1           | 100 баллов                     |
| Показатель 2           | 98 баллов                      |
| Итого по критерию (K2) | $(0,5*100)+(0,5*98)=99$ баллов |

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

**Предложения:** рассмотреть вопрос о проведении ремонта отопления и замене окон в Тайдаковском сельском доме культуры и Тайдаковской сельской библиотеке.

## **Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов».**

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

полностью выполняются: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

частично выполняются: - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (в наличие расширенные дверные проемы);

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

Расчет показателя 3.1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; полностью выполнено 1 условие, частично – 1, среднее значение показателя по организации составило 20 баллов.

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

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

не выполняются условия: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

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

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

В опросе приняли участие 4 человека с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности, которые выразили 100%-ю удовлетворенность.

Расчет показателя 3.3: 100% = 100 баллов.

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

|                        |   |
|------------------------|---|
| Показатель 1           | 20 баллов                                 |
| Показатель 2           | 60 баллов                                 |
| Показатель 3           | 100 баллов                                |
| Итого по критерию (К3) | $(0,3*20)+(0,4*60)+(0,3*100) = 60$ баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 60 баллов из 100 возможных.

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

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

Показатели данного критерия получили следующую оценку респондентов:

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих **первичный контакт** и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию – 100%;
- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих **непосредственное оказание услуги**, при обращении в организацию – 100%;
- доброжелательность, вежливость работников организации при использовании **дистанционных форм** взаимодействия (по телефону (сотовая связь), по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 97,3%.

Во всех учреждениях культуры «Архангельский ЦКДиБ», доступна запись на получение услуги, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» и при личном посещении у специалиста организации социальной сферы.

МКУК «Архангельский ЦКДиБ» и ее структурные подразделения не телефонизированы.

При проведении анкетирования от респондентов также поступило предложение о необходимости проведения телефонии в МКУК «Архангельский ЦКДиБ» и ее структурные подразделения.

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

|                        |  |
|------------------------|--|
| Показатель 4.1.        | 100%=100 баллов                              |
| Показатель 4.2.        | 100%=100 баллов                              |
| Показатель 4.3.        | 97,3%=97,3 балла                             |
| Итого по критерию (К4) | $(0,4*100)+(0,4*100)+(0,2*97,3)= 99,5$ балла |

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

**Предложения:** предусмотреть: подключение телефонии во всех структурных подразделениях организации.

#### **Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».**

Показатели данного критерия получили следующую оценку респондентов:

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации 100%.
- удовлетворённость графиком работы организации составила 100%;
- удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации – 98%.

При проведении анкетирования от респондентов также поступили замечания и предложения:

- 1) Проведение капитального ремонта МКУК «Архангельский ЦКДиБ»;
- 2) Пополнение библиотечного фонда.

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

|                        |   |
|------------------------|---|
| Показатель 5.1.        | 100%=100 баллов                             |
| Показатель 5.2.        | 100%=100 баллов                             |
| Показатель 5.3.        | 98%= 98 баллов                              |
| Итого по критерию (К5) | $(0,3*100)+(0,2*100)+(0,5*98) = 99,5$ балла |

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

**Предложения:** рассмотреть вопросы о: 1) Проведении капитального ремонта МКУК «Архангельский ЦКДиБ»; 2) Пополнении библиотечного фонда.

Выездная проверка показала, что все учреждения культуры, входящие в МКУК «Архангельский ЦКДиБ», имеют зоны отдыха для посетителей. Материальное обеспечение зоны отдыха разное, в зависимости от размера помещения учреждения.

Во всех структурных подразделениях МКУК «Архангельский ЦКДиБ» навигация понятна, имеется нумерация служебных помещений.

Во всех зданиях имеются информационные стенды. Информация о деятельности учреждений, размещенная на стендах, соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Во всех филиалах МКУК «Архангельский ЦКДиБ» имеется доступ к бутилированной питьевой воде.

Все филиалы МКУК «Архангельский ЦКДиБ» имеют санузлы внутри помещений за исключением Ново-решакинской сельской библиотеки в которой туалет находится на улице. В туалетах имеются гигиенические средства.

В помещениях структурных подразделений МКУК «Архангельский ЦКДиБ» чисто. Ежедневно осуществляется влажная уборка, имеется в наличии бытовая химия для уборки помещений.

Оборудованы пандусом следующие учреждения культуры: - Тайдаковский сельский дом культуры; - Тайдаковская сельская библиотека; - Архангельская сельская библиотека. Пандус не требуется (низкий порог) в следующих структурных подразделениях МКУК «Архангельский ЦКДиБ»: - Ново-решакинский сельский дом культуры; - Ново-решакинская сельская библиотека.

Во всех филиалах МКУК «Архангельский ЦКДиБ» отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Все учреждения культуры располагаются в сельской местности. Возле зданий имеются нестационарные автопарковки, которыми могут воспользоваться люди с ограниченными возможностями здоровья.

Все структурные подразделения МКУК «Архангельский ЦКДиБ» имеют хорошую шаговую и транспортную доступность, в том числе и на рейсовых автобусах с автостанции «Ясногорск».

Таблица 1 отчета

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

| Перечень информации  | на информационных стендах в помещении организации           | на официальном сайте организации в сети "Интернет"   |
|--|---|--|
| 1  | 2   | 3  |
| <b>I. Общая информация об организации культуры</b>   |   |  |
| 1) Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты  | ✓   | ✓  |
| 2) Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)   | ✓   | ✓  |
| 3) Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей   | ✓   | ✓  |
| 4) Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))  | X   | частично, отсутствуют решение учредителя о создании организации культуры, положения о филиалах |
| 5) Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | ✓   | ✓  |
| 6) Режим, график работы организации культуры   | ✓   | ✓  |
| <b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>  | ✓   | ✓  |
| 7) Виды предоставляемых услуг организацией культуры  | ✓   | ✓  |
| 8) Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*                          | Организация не предоставляет платные услуги                 |  |
| 9) Материально-техническое обеспечение предоставления услуг  | X   | ✓  |
| 10) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  | X   | ✓  |
| 11) Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события   | ✓   | ✓  |
| 12) Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*  | организация не осуществляет лицензируемые виды деятельности |  |
| <b>III. Информация о независимой оценке качества</b>   | ✓   | ✓  |
| 13) Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)   | ✓   | ✓  |
| <b>Всего</b>   | <b>8(И<sub>норм8</sub>)</b>                                 | <b>10,5 (И<sub>норм11</sub>)</b>   |

Таблица № 2 отчета

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг



| №   | Наименование показателя   | Количество удовлетворенных, $K_{уд}$ | Количество опрошенных, $K_{опрош}$ | Доля удовлетворенных<br>$V=(K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$ |
|-----|---|--------------------------------------|------------------------------------|---|
| 1.1 | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на <b>информационных стендах</b> в помещении организации   | 150                                  | 150                                | 100   |
| 1.2 | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на <b>официальном сайте</b> организации  | 150                                  | 150                                | 100   |
| 2.  | Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)   | 147                                  | 150                                | 98  |
| 3.  | Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.) | 29                                   | 29                                 | 100   |
| 4.  | Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <b>первичный контакт</b> и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию   | 150                                  | 150                                | 100   |
| 5.  | Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <b>непосредственное оказание услуги</b> , при обращении в организацию   | 150                                  | 150                                | 100   |
| 6.  | Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании <b>дистанционных форм</b> взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)      | 146                                  | 150                                | 97,3  |
| 7.  | Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)  | 150                                  | 150                                | 100   |
| 8.  | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации  | 147                                  | 150                                | 98  |
| 9.  | Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации  | 150                                  | 150                                | 100   |

Таблица № 3 отчета

Предложения по повышению качества условий оказания услуг

муниципальным казенным учреждением культуры «Архангельский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания»

| № п/п | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией   | Предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией  |
|-------|---|---|
| 1.1.  | Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры;  | 1) Разместить на сайте организации: - решение учредителя о создании организации культуры, положения о филиалах; 2) Предусмотреть возможность обеспечения на сайте технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (электронная анкета для опроса граждан), взяв за основу анкету утвержденную Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н; 3) Рассмотреть вопрос о создании на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы» и, в случае принятия положительного решения сформировать перечень наиболее часто задаваемых вопросов и заполнить раздел, постоянно поддерживая его актуальность. |
| 1.2.  | Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг   | Рассмотреть вопрос о проведении ремонта отопления и замене окон в Тайдаковском сельском доме культуры и Тайдаковской сельской библиотеке.   |
| 1.3.  | Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов   | Проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов.  |
| 1.4.  | Недостаточный уровень доброжелательности, вежливости работников организации (недостаточный уровень дистанционных форм взаимодействия) | Предусмотреть: подключение телефонии во всех структурных подразделениях организации.  |
| 1.5.  | Недостаточный уровень качества условий оказания услуг   | Рассмотреть вопросы о: 1) Проведении капитального ремонта МКУК «Архангельский ЦКДиБ»; 2) Пополнении библиотечного фонда.  |

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



**В.А. Лариков**