

Справка

по итогам выездной тематической проверки муниципального учреждения культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система» на наличие в открытом доступе жалобных книг учреждения, наличия/отсутствия в них жалоб некачественное предоставление муниципальных услуг (выполнения работ)

28 сентября 2017 года

г. Архангельск

Основание для тематической выездной проверки учреждения:

Порядок осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений муниципального образования «Город Архангельск», утвержденным постановлением мэра города Архангельска от 30.12.2011 г. № 667,

план проверок муниципальных учреждений культуры муниципального образования «Город Архангельск» на 2017 год, утвержденный приказом начальника управления культуры и молодежной политики Администрации муниципального образования «Город Архангельск» от 15.12.2016 г. № 177/1,

приказ начальника управления культуры и молодежной политики Администрации муниципального образования «Город Архангельск» от 01.08.2017 № 159.

Цель: повышение качества предоставляемых услуг (работ) муниципальными учреждениями культуры муниципального образования «Город Архангельск».

Дата проведения проверки: 19-22 сентября 2017 года.

Участники:

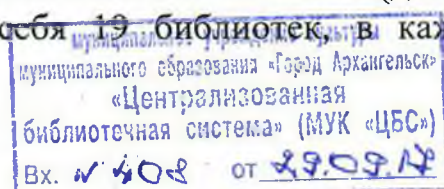
Прокурат Анна Алексеевна - главный специалист управления культуры и молодежной политики Администрации муниципального образования «Город Архангельск»,

Савельева Татьяна Степановна - ведущий специалист по методике клубной работы информационно – методической службы для руководителей и специалистов муниципальных учреждений культуры культурно - досугового типа муниципального учреждения культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала - Арт».

Отсутствие обоснованных жалоб потребителей муниципальной работы является одним из показателей, характеризующим качество работы муниципального учреждения.

Жалоба потребителя на качество муниципальной работы должна фиксироваться в книгах жалоб, карточках (базах данных), реестрах, журналах регистрации контроля обращений граждан.

Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система» (далее – МУК «ЦБС», учреждение) объединяет в себя 19 библиотек, в каждой



из которых была проведена проверка наличия в открытом доступе жалобных книг учреждения, наличия/отсутствия в них жалоб некачественное предоставление муниципальных услуг (выполнения работ).

Результаты проверки по каждой библиотеке МУК «ЦБС» представлены в таблице ниже.

Наименование библиотеки	Дата проведения проверки	Результат
ЦГБ имени М.В. Ломоносова (пр. Троицкий, д. 64)	19 сентября	<p>В открытом доступе находится Книга заявлений и предложений. Книга прошита, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. За 2017 год записей не зафиксировано. Последняя запись от 17 июля 2014 года (зафиксирован положительный отзыв о мероприятии). Отметка о проверке Книги заявлений и предложений отсутствует.</p> <p>Также в библиотеке в открытом доступе находится Гостевая книга, предназначенная для отзывов потребителей. Книга прошнурована, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. Начата с 09.01.2013г., последняя запись от 06.09.2017г.</p>
Городская детская библиотека № 1 имени Е.С. Коковина МУК «ЦБС» (набережная Северной Двины, д. 135)	19 сентября	<p>В открытом доступе находится Книга заявлений и предложений № 2. Книга прошита, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. За 2017 год записей не зафиксировано. Отметка о проверке Книги заявлений и предложений отсутствует.</p> <p>Также в библиотеке в открытом доступе находится Гостевая книга, предназначенная для отзывов потребителей. Книга прошнурована, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. Начата с 09.01.2013г., последняя запись от 28.05.2017г.</p>
Октябрьская библиотека № 2 МУК «ЦБС» (набережная Северной Двины, д. 134)	19 сентября	<p>В открытом доступе находится Книга заявлений и предложений. Книга прошита, пронумерована, скреплена</p>

		<p>печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. За 2017 год записей не зафиксировано. Последняя запись от 04.09.2014 года (зафиксирован положительный отзыв о мероприятии). Отметка о проверке Книги заявлений и предложений отсутствует.</p> <p>Также в библиотеке в открытом доступе находится Гостевая книга, предназначенная для отзывов потребителей. Книга прошнурована, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. Начата с 09.01.2013г., последняя запись от 17.09.2017г.</p>
<p>Детская библиотека № 3 МУК «ЦБС» (ул. Воскресенская, д. 85)</p>	<p>19 сентября</p>	<p>В открытом доступе находится Книга заявлений и предложений. Книга прошита, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. За 2017 год записей не зафиксировано. Последняя запись от 27.07.2012 года (зафиксирован положительный отзыв о мероприятии). Отметка о проверке Книги заявлений и предложений отсутствует.</p> <p>Также в библиотеке в открытом доступе находится Гостевая книга, предназначенная для отзывов потребителей. Книга прошнурована, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. Начата с 09.01.2013г., последняя запись от 14.09.2017г.</p>
<p>Привокзальная библиотека № 4 МУК «ЦБС» (ул. Тимме, д. 16-а)</p>	<p>19 сентября</p>	<p>В открытом доступе находится Книга заявлений и предложений. Книга прошита, пронумерована, не скреплена печатью учреждения в конце, подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. За 2017 год записей не зафиксировано. Отметка о проверке Книги заявлений и предложений отсутствует.</p> <p>Также в библиотеке в открытом доступе находится Гостевая книга, предназначенная для отзывов потребителей. Книга прошнурована,</p>

		<p>пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. Начата с 09.01.2013г., последняя запись от 05.03.2017г.</p>
<p>Соломбальская библиотека № 5 имени Б.В. Шергина МУК «ЦБС» (ул. Беломорской Флотилии, д. 8)</p>	<p>20 сентября</p>	<p>В открытом доступе находится Книга заявлений и предложений. Книга прошита, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. За 2017 год записей не зафиксировано. Последняя запись от 17 ноября 2015 года (зафиксирован положительный отзыв о мероприятии). Отметка о проверке Книги заявлений и предложений отсутствует.</p> <p>Также в библиотеке в открытом доступе находится Гостевая книга, предназначенная для отзывов потребителей. Книга прошнурована, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. Начата с 09.01.2013г., последняя запись от 15.07.2017г.</p>
<p>Маймаксанская библиотека № 6 МУК «ЦБС» (ул. Победы, д. 46)</p>	<p>20 сентября</p>	<p>В открытом доступе находится Книга заявлений и предложений. Книга прошита, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. За 2017 год записей не зафиксировано. Отметка о проверке Книги заявлений и предложений отсутствует.</p> <p>Также в библиотеке в открытом доступе находится Гостевая книга, предназначенная для отзывов потребителей. Книга прошнурована, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. Начата с 09.01.2013г., последняя запись от 13.09.2017г.</p>
<p>Привокзальная детская библиотека № 8 МУК «ЦБС» (ул. 23 –й Гвардейской дивизии, д. 5)</p>	<p>19 сентября</p>	<p>В открытом доступе находится Книга заявлений и предложений. Книга прошита, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. За 2017 год записей не зафиксировано. Последняя запись от 06 марта 2014 года (зафиксирован</p>

		<p>положительный отзыв о мероприятии). Отметка о проверке Книги заявлений и предложений отсутствует.</p> <p>Также в библиотеке в открытом доступе находится Гостевая книга, предназначенная для отзывов потребителей. Книга прошнурована, не пронумерована до конца, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. Начата с 09.01.2013г., последняя запись от 28.06.2017г.</p>
<p>Детская библиотека № 9 округа Майская горка МУК «ЦБС» (ул. Первомайская, д. 4)</p>	<p>20 сентября</p>	<p>В открытом доступе находится Книга заявлений и предложений. Книга прошита, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. За 2017 год записей не зафиксировано. Отметка о проверке Книги заявлений и предложений отсутствует.</p> <p>Гостевая книга, предназначенная для отзывов потребителей, на момент проверки находилась в МБОУ СШ № 30 на мероприятии исторический час «Белый город в ладонях Двины».</p>
<p>Библиотека № 10 округа Варавино-Фактория МУК «ЦБС» (пр. Ленинградский, д. 269, корп. 1)</p>	<p>22 сентября</p>	<p>В открытом доступе находится Книга заявлений и предложений. Книга прошита, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. За 2017 год записей не зафиксировано. Последняя запись от 23.04.2015 года (зафиксирован положительный отзыв о мероприятии). Отметка о проверке Книги заявлений и предложений отсутствует.</p> <p>Также в библиотеке в открытом доступе находится Гостевая книга, предназначенная для отзывов потребителей. Книга прошнурована, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. Начата с 09.01.2013г., последняя запись от 20.09.2017г.</p>
<p>Варавинская детская библиотека № 11 МУК «ЦБС» (ул. Никитова, д.1)</p>	<p>22 сентября</p>	<p>В открытом доступе находится Книга заявлений и предложений. Книга прошита, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана</p>

		<p>директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. За 2017 год записей не зафиксировано. Последняя запись от 25.04.2012 года (зафиксирован положительный отзыв о мероприятии). Отметка о проверке Книги заявлений и предложений отсутствует.</p> <p>Также в библиотеке в открытом доступе находится Гостевая книга, предназначенная для отзывов потребителей. Книга прошнурована, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой.</p> <p>Начата с 09.01.2013г., последняя запись от 14.06.2017г.</p>
<p>Исакогорская библиотека № 12 МУК «ЦБС» (ул. Зеньковича, д. 29)</p>	<p>22 сентября</p>	<p>В открытом доступе находится Книга заявлений и предложений. Книга прошита, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. За 2017 год записей не зафиксировано. Последняя запись от 23.11.2012 года (зафиксирован положительный отзыв о мероприятии). Отметка о проверке Книги заявлений и предложений отсутствует.</p> <p>Также в библиотеке в открытом доступе находится Гостевая книга, предназначенная для отзывов потребителей. Книга прошнурована, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой.</p> <p>Начата с 09.01.2013г., последняя запись от 21.09.2017г.</p>
<p>Исакогорская детская библиотека №13 МУК «ЦБС» (ул. Рейдовая, д. 7)</p>	<p>22 сентября</p>	<p>В открытом доступе находится Книга заявлений и предложений. Книга прошита, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. За 2017 год записей не зафиксировано. Отметка о проверке Книги заявлений и предложений отсутствует.</p> <p>Также в библиотеке в открытом доступе находится Гостевая книга, предназначенная для отзывов потребителей. Книга прошнурована, пронумерована, скреплена печатью</p>

		учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. Начата с 09.01.2013г., последняя запись от 24.09.2017г.
Исакогорская библиотека № 14 МУК «ЦБС» (ул. Штурманская, д.3)	22 сентября	В открытом доступе находится Книга заявлений и предложений. Книга прошита, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. За 2017 год записей не зафиксировано. Последняя запись от 24.10.2012 года (зафиксирован положительный отзыв о мероприятии). Отметка о проверке Книги заявлений и предложений отсутствует. Также в библиотеке в открытом доступе находится Гостевая книга, предназначенная для отзывов потребителей. Книга прошнурована, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. Начата с 09.01.2013г., последняя запись от 22.08.2017г.
Исакогорская детская библиотека №15 МУК «ЦБС» (ул. Магистральная, д. 45)	22 сентября	В открытом доступе находится Книга заявлений и предложений. Книга прошита, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. За 2017 год записей не зафиксировано. Последняя запись от 30.08.2012 года (зафиксирован положительный отзыв о мероприятии). Отметка о проверке Книги заявлений и предложений отсутствует. Также в библиотеке в открытом доступе находится Гостевая книга, предназначенная для отзывов потребителей. Книга прошнурована, не пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. Начата с 09.01.2013г., последняя запись от 26.05.2017г.
Цигломенская библиотека № 16 МУК «ЦБС» (ул. Севстрой, д.2)	22 сентября	В открытом доступе находится Книга заявлений и предложений. Книга прошита, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. За 2017 год записей не

		<p>зафиксировано. Последняя запись от 08.06.2012 года (зафиксирован положительный отзыв о мероприятии). Отметка о проверке Книги заявлений и предложений отсутствует.</p> <p>Также в библиотеке в открытом доступе находится Гостевая книга, предназначенная для отзывов потребителей. Книга прошнурована, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой.</p> <p>Начата с 09.01.2013г., последняя запись от 15.09.2017г.</p>
Библиотека № 17 округа Майская горка МУК «ЦБС» (ул. Холмогорская, д. 16)	22 сентября	<p>В открытом доступе находится Книга заявлений и предложений. Книга прошита, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. За 2017 год записей не зафиксировано. Последняя запись от 07.02.2013 года (зафиксирован положительный отзыв о мероприятии). Отметка о проверке Книги заявлений и предложений отсутствует.</p> <p>Также в библиотеке в открытом доступе находится Гостевая книга, предназначенная для отзывов потребителей. Книга прошнурована, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой.</p> <p>Начата с 09.01.2013г., последняя запись от 20.09.2017г.</p>
Библиотека № 18 Северного округа МУК «ЦБС» (ул. Кировская, д. 27)	20 сентября	<p>В открытом доступе находится Книга заявлений и предложений. Книга прошита, пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. За 2017 год записей не зафиксировано. Последняя запись от 21.05. 2017 года (зафиксирован положительный отзыв о мероприятии). Отметка о проверке Книги заявлений и предложений отсутствует.</p> <p>Также в библиотеке в открытом доступе находится Гостевая книга, предназначенная для отзывов потребителей. Книга прошнурована,</p>

	пронумерована, скреплена печатью учреждения и подписана директором МУК «ЦБС» С.И. Чеховой. Начата с 09.01.2013г., последняя запись от 03.09.2017г.
--	--

На официальном сайте <https://arhlib.ru/> учреждения создан раздел «Гостевая книга», где потребитель оставляет свои предложения по улучшению качества оказываемых услуг муниципальными библиотеками города Архангельска.

За 2017 год в разделе «Гостевая книга» зафиксирован один негативный отзыв от 06.04.2017г. об организации МУК «ЦБС» областного конкурса рисунков по произведениям С.Я. Маршака «Город, который построил Маршак». Участник конкурса не был оповещен об изменении (переносе с 14:00 на 13:00) времени проведения мероприятия, на котором была организована церемония награждения победителей и участников конкурса.

По факту жалобы работником учреждения были приняты соответствующие меры (был дан разъяснительный ответ 06.04.2017г.), что также зафиксировано в данном разделе.

По результатам проведения выездной тематической проверки учреждению рекомендовано при проведении мероприятий по внутреннему контролю в части ведения Книг заявлений и предложений фиксировать итоги данных проверок в Книгах заявлений и предложений с датой и подписью ответственного должностного лица.

Главный специалист управления культуры и молодежной политики Администрации муниципального образования «Город Архангельск»



А.А. Прокурат

Ведущий специалист по методике клубной работы информационно – методической службы для руководителей и специалистов МУК культурно - досугового типа МУК КЦ «Соломбала - Арт»



Т.С. Савельева

Директор муниципального учреждения культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система»



С.И. Чехова

1 экземпляр справки получил(а) _____



подпись