



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СМОЛЕНСКИЙ НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР»**

214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15, офис 2; тел.: +7 (4812) 68-88-65  
www.smoleducentre.ru; e-mail: smoleducentre@yandex.ru

**ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ ПО ОЦЕНКЕ  
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ  
СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ПОЧИНКОВСКАЯ  
ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА"**

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 17 Э/25 от «10» сентября 2025 г. Автономной некоммерческой организацией дополнительного профессионального образования «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по независимой оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система», являющейся Заказчиком.

Отчет составлен в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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 Министерства культуры Российской Федерации от 18.05.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»; Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Представленный информационно-аналитический отчет отражает процедуру проведения независимой экспертизы и анализ фактической информации по оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в соответствии с Методическими рекомендациями по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899 «Порядок действий в рамках сбора информации о качестве условий оказания услуг». Сбор и анализ информации осуществляли эксперты АНО «Смоленский научно-образовательный центр»: главный научный сотрудник, заведующий лабораторией туристско-рекреационных исследований, доктор географических наук Мажар Лариса Юрьевна и менеджер по работе с ключевыми клиентами Смоленского научно-образовательного центра Герасимова Анна Владимировна. В процессе сбора информации было обеспечено взаимодействие с представителями учреждения культуры. Информационно-аналитический отчет подготовлен на основе анализа объективных данных Информационной карты учреждения культуры, составленной на основе чек-листов в соответствии с Приложениями к Методическим рекомендациям по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899 «Порядок действий в рамках сбора информации о качестве условий оказания услуг».

Независимая оценка качества условий оказания услуг направлена на повышение уровня информированности граждан о качестве оказания услуг организациями культуры и совершенствование деятельности организаций культуры в Смоленской области. Информационно-аналитический отчет подготовлен Автономной некоммерческой организацией дополнительного профессионального образования «Смоленский научно-образовательный центр» (директор – Мажар Елизавета Николаевна).

Почтовый адрес организации: 214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15.

Электронный адрес: [smoleducentre@yandex.ru](mailto:smoleducentre@yandex.ru)

Телефоны: +7 (903) 893-88-65, +7 (4812) 68-88-65

**Официальная информация об организации сферы культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества:**

Полное официальное наименование организации, подлежащей процедуре оценки качества условий оказания услуг:

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система»**

Сокращенное наименование организации:

**МБУК «Починковская ЦБС»**

***Почтовый адрес организации:***

216450 Смоленская область, г. Починок, пер. Октябрьский, д. 2

***Адрес сайта организации:***

<http://pochinok.library67.ru/>

***Электронный адрес организации:***

[pochbibl@yandex.ru](mailto:pochbibl@yandex.ru)

***Телефон организации:*** 8(48149)41688

***Руководитель организации:***

Директор Харькова Наталья Сергеевна

***Контактная информация руководителя –***

номер сотового телефона: +7 920 335-02-21

e-mail: [pochbibl@yandex.ru](mailto:pochbibl@yandex.ru)

***Количество получателей услуг за предыдущий календарный год –***

16597 человек

***Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:***

Харькова Наталья Сергеевна, директор МБУК «Починковская ЦБС»

***Контактная информация –***

номер сотового телефона: +7 920 335-02-21

e-mail: [pochbibl@yandex.ru](mailto:pochbibl@yandex.ru)

## **Дополнительная информация об организации:**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система» в современном статусе зарегистрировано 14 ноября 1997 года. Директором МБУК «Починковская ЦБС» с октября 2023 года является Харьковская Наталья Сергеевна. Учредителем выступает муниципальное образование «Починковский муниципальный округ» Смоленской области. Основной вид деятельности – «Деятельность библиотек и архивов» (91.01). Дополнительные виды деятельности не предусмотрены. Современная деятельность МБУК «Починковская ЦБС» опирается на богатую историю, так как библиотечное дело в Починковском районе насчитывает более века со времени создания в 1920 году Починковской районной библиотеки. Библиотека содержалась на средства волостного бюджета и являлась центром всей библиотечной работы в районе, оказывая методическую помощь сельским библиотекарям. В 1966 году в библиотеках был открыт свободный доступ к фондам. 1 сентября 1976 года создана Починковская централизованная библиотечная система, объединившая на базе районной библиотеки всю государственную сеть. В Починковскую ЦБС вошли: районная библиотека, детская библиотека и 27 сельских библиотек с единым книжным фондом. В соответствии с законом Смоленской области от 10.06.2024. № 135-з «О преобразовании муниципальных образований, входящих в состав муниципального образования «Починковский район» Смоленской области, путем объединения всех поселений во вновь образованное муниципальное образование с наделением его статусом муниципального округа, об установлении численности и срока полномочий депутатов представительного органа первого созыва вновь образованного муниципального округа, а также порядка избрания, полномочий и срока полномочий первого главы вновь образованного муниципального округа», прежнее название учреждения (Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система») было заменено на современное (муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система»). В настоящее время деятельность учреждения осуществляется на основании Устава, утвержденного распоряжением Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области от 05.02.2025 г. № 135-р/адм.

В настоящее время МБУК «Починковская ЦБС» имеет разветвленную структуру, в состав которой входят 24 библиотеки:

- Центральная районная библиотека (г. Починок, пер. Октябрьский, д.2);
- Детская библиотека (г. Починок, пер. Октябрьский, д.2);
- Стодолиценская сельская библиотека – филиал №1 (п. Стодолище, ул. Ленина, д.16);
- Бобыновская сельская библиотека – филиал №2 (д. Бобыново);
- Васьковская сельская библиотека – филиал №4 (д. Васьково);
- Ворошиловская сельская библиотека – филиал №5 (д. Ворошилово);
- Даньковская сельская библиотека – филиал №6. (д. Даньково);
- Климщинская сельская библиотека – филиал №8 (д. Климщина);
- Княжинская сельская библиотека – филиал №9. (д. Княжое);
- Коминтерновская сельская библиотека – филиал №10 (д. Мачулы, д. 100, кв. 3);
- Мурыгинская сельская библиотека – филиал №14 (д. Мурыгино),
- Ново-Головачевская сельская библиотека – филиал №15 (д. Ново-Головачи);
- Переснянская сельская библиотека – филиал №16 (д. Пересна);
- Плосковская сельская библиотека – филиал №17 (д. Плоское);
- Прилеповская сельская библиотека – филиал №18 (д. Прилепово);
- Прудковская сельская библиотека – филиал №19 (д. Прудки),
- Рябцевская сельская библиотека – филиал №20 (д. Рябцево);
- Самолюбовская сельская библиотека – филиал №21 (д. Лысовка);
- Стригинская сельская библиотека – филиал №24 (д. Стригино. д. 84);
- Торчиловская сельская библиотека – филиал №25 (д. Торчиловка);
- Шаталовская сельская библиотека – филиал №27 (п. Шаталово);
- Луческая сельская библиотека – филиал №30 (д. Лучеса);
- Лосненская сельская библиотека-филиал №31 (д. Лосня);
- Шанталовская сельская библиотека-филиал №32 (д. Стомятка, д. 87).

Все сельские библиотеки-филиалы имеют свою страницу на официальном сайте учреждения и электронную почту, что позволяет охватить широкий круг читателей. Библиотечный фонд МБУК «Починковская ЦБС» на 01.01.2025 г. составляет 142688 единиц хранения. Большая часть библиотечного фонда представлена печатными изданиями; 71 экземпляр составляют электронные носители. В фонде имеются книги А.Т. Твардовского с дарственными надписями поэта и его дочери – В.А. Твардовской. Большой интерес представляют подаренные библиотеке писателями и поэтами России книги с их автографами. При комплектовании библиотечного фонда большое внимание уделяется приобретению краеведческой, учебной, справочной, детской и современной художественной литературы. Центральная районная библиотека создает

собственные информационные ресурсы: издан библиографический указатель «Лауреаты литературной премии имени А.Т. Твардовского»; создан электронный сборник материалов районных Твардовских чтений. МБУК «Починковская ЦБС» принимает участие в реализации корпоративного проекта «Сводный электронный каталог Смоленской области». Центральная районная библиотека им. В.П. Смирнова имеет инсталлированную базу данных (КонсультантПлюс) и доступ к фондам Национальной электронной библиотеки (НЭБ).

В 2022 году центральная районная библиотека стала победителем конкурсного отбора субъектов Российской Федерации на предоставление межбюджетных трансфертов на создание модельных муниципальных библиотек в рамках федерального проекта «Культурная среда» национального проекта «Культура» и получила грант в размере 10,0 миллионов рублей на создание библиотеки нового поколения. На эти средства был сделан ремонт и дизайн внутреннего пространства, закуплена мебель и современное оборудование, компьютерная, мультимедийная и множительная техника, значительно обновлен книжный фонд. Одна из задач модернизации библиотеки — рационально использовать пространство. Оборудованы уютные места для индивидуальной работы и учебы, для занятий в небольших группах, тихие зоны для индивидуального чтения, места за компьютерами, выставочное пространство. На базе библиотеки реализованы проекты: «Семейный кинозал», «Библиотека – выставочный зал» для экспозиции персональных выставок читателей библиотек. Для пользователей старшего возраста работает Школа компьютерной грамотности. Библиотека – современный культурный центр с новыми книгами, доступом в Интернет, комфортными залами для учебы, отдыха, работы и творчества. В библиотеке созданы современные залы выдачи книг, зоны для комфортного чтения, для проведения мероприятий и мастер-классов, места для индивидуальной работы всех категорий пользователей, в том числе инвалидов. Отдельного внимания заслуживает релакс-зона спокойного чтения и неспешного обсуждения прочитанного, а также информационное пространство для молодежного чтения «Познавай! Исследуй! Действуй!».

В 2023 году Центральной районной библиотеке присвоено имя поэта-земляка В.П. Смирнова. Центральная районная библиотека им. В.П. Смирнова ведет большую работу, посвященную сохранению памяти и популяризации творчества выдающегося поэта А.Т. Твардовского. Центральное место занимает экспозиция изданий о жизни и творчестве поэта-земляка. Большое внимание сотрудниками МБУК «Починковская

ЦБС» уделяется качеству условий оказания услуг населению, что связано в проведении ремонтных работ и укреплением материально-технической базы. К настоящему времени произведен текущий ремонт помещений, ремонт кровли, установлены пластиковые окна. Приобретена оргтехника: компьютеры, ноутбуки, многофункциональные устройства (принтер, сканер, ксерокс), цветной лазерный принтер, ламинатор, жидкокристаллический телевизор, фотокамера, интерактивная панель. Приобретена новая мебель. Обучен персонал библиотеки. Закуплены 3000 экземпляров книг. В 2023 году в детской библиотеке установлены пластиковые окна. Продолжается совершенствование материально-технической базы. Разработана проектно-сметная документация капитального ремонта здания детской библиотеки, пройдена государственная экспертиза достоверности сметной стоимости.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система» играет большую роль в социально-культурной жизни региона. За 2024 год в библиотеках МБУК «Починковская ЦБС» проведено 339 культурно-массовых мероприятий с количеством участников – 7066 человек; из них для детей – 106 мероприятий (количество участников – 2756 человека). Для молодежи проведено 56 мероприятий (число участников – 1680 человек). На базе МБУК «Починковская ЦБС» действует 23 клубных формирования, членами которых являются 324 человека. Для детей работает 11 клубных формирований (число участников – 166 человек); для молодежи – 3 клубных формирования (число участников – 52 человека). Разветвленная структура муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковская централизованная библиотечная система» позволяет охватить практически все население муниципального округа. В феврале 2025 года в МБУК «Починковская ЦБС» открыта новая библиотека – Шанталовская сельская библиотека – филиал №32. За истекшие три года число читателей и посещений увеличилось на 30%, главным образом за счет читателей юношеского возраста, так как теперь есть, что предложить всем категориям пользователей. Получателями услуг МБУК «Починковская ЦБС» в прошедшем календарном году стали 16597 человек. Проводимая независимая оценка качества условий оказания услуг позволяет проанализировать сложившуюся ситуацию в МБУК «Починковская ЦБС» и определить дальнейшие пути повышения комфортности предоставления услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. В процессе НОК было проанализировано 600 анкет пользователей библиотек МБУК «Починковская ЦБС», из них – 176 анкет в электронном формате.

## **I. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ"**

*Общая характеристика доступности и полноты информации об организации.*

**а) Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.**

Сбор информации по критерию «Открытость и доступность информации об организации сферы культуры» (показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации») проводился в соответствии с Приложением «Е» к Методическим рекомендациям по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899 «Порядок действий в рамках сбора информации о качестве условий оказания услуг».

***Анализ материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях организации:***

В муниципальном бюджетном учреждении культуры «Починковская централизованная библиотечная система» сформирована современная информационная среда. Наиболее полная информация для получателей услуг представлена в главном подразделении – Центральной районной библиотеке (г. Починок, пер. Октябрьский, д.2). При входе в здание установлена стационарная вывеска с указанием официального наименования учреждения и режима работы. Подобные вывески имеются во всех библиотеках МБУК «Починковская ЦБС». В помещении Центральной районной библиотеки установлены настенные стационарные стенды с актуальной информацией. На стенде «Библиотека информирует» представлены: Устав МБУК «Починковская ЦБС», Правила пользования библиотекой, План работы, Информационные и сервисные услуги библиотеки, Прейскурант цен, QR-коды соцсетей библиотек-филиалов МБУК «Починковская ЦБС», а также анонсы мероприятий и объявления. На стенде «Информация» размещены дополнительные сведения: Права и обязанности читателей Библиотеки, Знаменательные даты месяца, Юбилей писателя в библиотеке, Афиша

мероприятий на текущий месяц, Информация об услуге для маломобильных граждан «Книга на дом». Отдельные тематические стенды отражают актуальные направления работы МБУК «Починковская ЦБС». К таковым можно отнести стенд «Центр правовой и деловой информации», на котором размещены: Информация о новых законах 2025 года, Перечень платных услуг, предоставляемых МБУК «Починковская ЦБС», информация об актуальных волонтерских акциях и др. Большое внимание в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Починковская централизованная библиотечная система» уделяется обеспечению безопасности жизнедеятельности, что подтверждают соответствующие стенды: «Антитеррористическая безопасность», «План эвакуации» и др. Стенды, имеющиеся в филиалах, отражают специфику работы сельских библиотек и социально-культурные особенности населенных пунктов. Все информационные стенды доступны для посетителей, проход к ним свободен и открыт. В дополнение к традиционным стендам в зале для читателей установлен мультимедийный информационный экран, приобретенный в рамках проекта «Библиотека нового поколения». Это позволяет читателям в оперативном режиме получать необходимые данные. Кроме того, сотрудники МБУК «Починковская ЦБС» используют и иные способы информирования населения о своей деятельности: объявления, афиши и анонсы. Таким образом, размещенная на стендах муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковская централизованная библиотечная система» информация соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

#### ***Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:***

Официальный собственный сайт муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковская централизованная библиотечная система» размещен в сети интернет по адресу: <http://pochinok.library67.ru/>. Сайт разработан на современной технологической платформе, имеет адаптированную версию для слабовидящих получателей услуг (<http://pochinok.library67.ru/?ssv>). На главной странице сайта указано полное официальное название учреждения, новостная лента, электронный сервис для отправки обращений граждан «Госуслуги. Решаем вместе», названия разделов сайта, почтовый адрес, адрес электронной почты, абонентский номер телефона, электронные сервисы и полезные ссылки. Общая информация о МБУК «Починковская ЦБС» («История библиотеки», «Сотрудники») размещена в разделе «О нас» (<http://pochinok.library67.ru/about/>). В разделе «Нормативная база» (<http://pochinok.library67.ru/normativnaya-baza/>) представлены: Устав МБУК «Починковская ЦБС», Административные регламенты, Правила пользования ЦБС, Документы и др. В отдельном разделе «Модельная библиотека» (<http://pochinok.library67.ru/modelnaya-biblioteka-393/>) имеется информация о

важных преобразованиях в Центральной районной библиотеке а рамках федерального проекта «Культурная среда» национального проекта «Культура». Профессиональная деятельность муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковская централизованная библиотечная система» отражена в разделах: «Библиотеки ЦБС» (<http://pochinok.library67.ru/biblioteki-cbs/>), «Фонды ЦБС» (<http://pochinok.library67.ru/fondy-cbs/>), «Услуги» (<http://pochinok.library67.ru/uslugi/>), «Планы работы» (<http://pochinok.library67.ru/meropriyatiya/>), «Издательская деятельность» (<http://pochinok.library67.ru/izdatelskaya-deyatelnost-277/>) и др. Отдельный раздел посвящен детской библиотеке (<http://pochinok.library67.ru/detskaya-biblioteka-396/>). Широкие возможности официальный сайт дает для дистанционного взаимодействия с читателями, о чем свидетельствуют следующие разделы: «Контакты» (<http://pochinok.library67.ru/contacts/>), «Продление книг On-line» (<http://pochinok.library67.ru/prodlenie-king-on-line/>), «Книга отзывов» (<http://pochinok.library67.ru/otzyvy/>), «Задать вопрос» (<http://pochinok.library67.ru/zadat-vopros/>), «Независимая оценка качества оказываемых услуг» (<http://pochinok.library67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva-ok/>) и др. Отличительной особенностью сайта МБУК «Починковская ЦБС» является его краеведческая направленность, что позволяет донести до населения наиболее важную информацию о регионе через разделы: «Краеведение» (<http://pochinok.library67.ru/kraevedeniye/>), «Починковский район в Великой Отечественной войне» (<http://pochinok.library67.ru/70-let-so-dnya-okonchaniya-velik/>), «Бессмертный полк» (<http://pochinok.library67.ru/bessmertnyj-polok/>), «Библиотеки – А.Т.Твардовскому» (<http://pochinok.library67.ru/biblioteka-a-t-tvardovskomu/>), «Этнограф, краевед» В.Н.Добровольский (<http://pochinok.library67.ru/etnograf-v-n-dobrovolskij-nash-z/>), «Починковские родники» (<http://pochinok.library67.ru/pochinkovskie-rodniki/>) и др. Важно подчеркнуть, что официальный сайт помогает сотрудникам МБУК «Починковская ЦБС» проводить большую воспитательную и социальную работу, что подтверждают разделы: «Георгиевская лента» (<http://pochinok.library67.ru/georgievskaya-lenta/>), «Виртуальная галерея памяти и славы» (<http://pochinok.library67.ru/osvobozhdenie-smolenschiny-letop/>), «2025 – Год Защитника Отечества» (<http://pochinok.library67.ru/2019-god-teatra-v-rossii/>), «Волонтерский штаб муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области» (<http://pochinok.library67.ru/2018-god-dobrovolca-i-volontera/>), а также «Здоровый образ жизни» (<http://pochinok.library67.ru/novyj-razdel/>), «Сохранность жизни и здоровья детей» (<http://pochinok.library67.ru/rekomendacii-grazhdanam-po-profi/>) и др. Дополнительную привлекательность сайта обеспечивают наиболее часто посещаемые разделы: «Виртуальные выставки» (<http://pochinok.library67.ru/virtualnye-vystavki/>), «Онлайн-презентации» (<http://pochinok.library67.ru/virtualnaya-ekskursiya/>), «Новости» (<http://pochinok.library67.ru/news/>), «Афиша» (<http://pochinok.library67.ru/afisha/>), «Пушкинская карта»

(<http://pochinok.library67.ru/pushkinskaya-karta-390/>). Дополнительные разделы сайта дают возможность населению региона получить актуальную информацию социально-культурного характера: «Мероприятия для участников СВО, членов семей СВО и членов многодетных семей» (<https://kultura.admin-smolensk.ru/servisnoe-menyu/meropriyatiya-uchrezhdenij-kultury-dlya-detej-iz-semej-uchas/>), «Туристско-краеведческий маршрут» и др. Вся размещенная на официальном сайте МБУК «Починковская ЦБС» информация актуальна и верифицирована, своевременно обновляется и проверяется. На сайте обеспечено удобство к доступу информации для всех категорий населения, включая слабовидящих получателей услуг. Таким образом, размещенная на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковская централизованная библиотечная система» информация в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту и стендам сотрудники МБУК «Починковская ЦБС» используют и другие способы распространения и места размещения информации: информационные стенды города Починок и других поселений (афиши, памятки, буклеты и др.), местные средства массовой информации (газета «Сельская новь»), а также социальные сети: ВКонтакте (<https://vk.com/club174918541>); Одноклассники (<https://ok.ru/profile/570652746333>).

Расчет показателя соответствия информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации ( $P_{инф}$ ), осуществляется в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" и определяется по формуле (1.1), включающей следующие показатели

$I_{стенд}$  (количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **10**.

$I_{сайт}$  (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = **10**.

$I_{норм}$  (количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации) = **10**.

Основание: Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной

власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет".

**П<sub>инф</sub>**. (значение показателя «Соответствие информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ») определяется по формуле (1.1) и составляет для данной организации **100 баллов**.

*Таким образом, итоговый показатель оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система» составляет 100 баллов.*

**б) Значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».**

*Анализ наличия на официальном сайте Организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:*

Официальный сайт муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковская централизованная библиотечная система» (<http://pochinok.library67.ru/>) содержит разнообразную информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Так, например, на главной странице сайта имеется почтовый адрес, адрес электронной почты (mkucb@admin-smolensk.ru), абонентский номер телефона 8 (48149) 4-16-88, а также электронный сервис для отправки обращений граждан «Госуслуги. Решаем вместе». Наиболее полный объем информации для обратной связи с получателями услуг представлен в разделе «Контакты» (<http://pochinok.library67.ru/contacts/>), где указаны: адрес электронной почты, абонентский номер телефона, почтовый адрес с обозначением на карте местоположения и схемы проезда, электронный сервис для подачи электронного обращения, жалоб, предложений граждан. Дополнительная контактная информация о библиотеках, входящих в МБУК «Починковская ЦБС», имеется в разделе «Библиотеки ЦБС» (<http://pochinok.library67.ru/biblioteki-cbs/>): почтовые адреса, абонентские номера телефонов, адреса электронной почты, активные ссылки на группы в социальных сетях (ВКонтакте и Одноклассники). Оставить записи о своих впечатлениях о библиотеке можно на сайте в электронной «Книге отзывов»

(<http://pochinok.library67.ru/otzyvy/>). При необходимости читатели могут отправить электронное послание в разделе «Задать вопрос» (<http://pochinok.library67.ru/zadat-vopros/>). В разделе «Независимая оценка качества оказываемых услуг» (<http://pochinok.library67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva-ok/>) представлен «Отчет о результатах независимой экспертизы по оценке качества условий оказания услуг» за 2022 год (<http://pochinok.library67.ru/files/307/nezavisimaya-ocenka-2022.pdf>), а также размещена анкета, доступная для скачивания ([https://docs.yandex.ru/docs/view?url=yabrowser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXXIUfoewruO7\\_DV590s2siLATDisNzVG9cd6b5tQnCcuK3sq7KhoZdu-yGzGqSycI8ztFAFjSOaskXsK6Uk5Otn8kmZqwliHsBpluLA7Hlh8Paurtb79V1iibkY0j1AaBji5pNv2A%3D%3D%3FsIgn%3D4XmIEEsHfOm78V12mIvUHPZIoH63CEgZ9qUqbckXzPE%3D&name=anketa\\_1-str\\_ocenka-kach.docx&nosw=1](https://docs.yandex.ru/docs/view?url=yabrowser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXXIUfoewruO7_DV590s2siLATDisNzVG9cd6b5tQnCcuK3sq7KhoZdu-yGzGqSycI8ztFAFjSOaskXsK6Uk5Otn8kmZqwliHsBpluLA7Hlh8Paurtb79V1iibkY0j1AaBji5pNv2A%3D%3D%3FsIgn%3D4XmIEEsHfOm78V12mIvUHPZIoH63CEgZ9qUqbckXzPE%3D&name=anketa_1-str_ocenka-kach.docx&nosw=1)) или заполнения в режиме онлайн ([https://docs.google.com/forms/d/1EkKyersuvqdHw5HwPKxBxD3KW4OROOa55sU0BixMgPE/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1EkKyersuvqdHw5HwPKxBxD3KW4OROOa55sU0BixMgPE/viewform?edit_requested=true)). Технические возможности сайта позволяют осуществлять и другие формы дистанционного взаимодействия с получателями услуг: «Продление книг On-line» (<http://pochinok.library67.ru/prodlenie-king-on-line/>), «Виртуальные выставки» (<http://pochinok.library67.ru/virtualnye-vystavki/>), «Виртуальная галерея памяти и славы» (<http://pochinok.library67.ru/osvobozhdenie-smolenschiny-letop/>), «Онлайн-презентации» (<http://pochinok.library67.ru/virtualnaya-ekskursiya/>), «Купить билет» (<https://vmuzey.com/museum/mbuk-pochinkovskaya-mcbs>) и др. Кроме того, на сайте имеются ссылки на группы МБУК «Починковская ЦБС» в социальных сетях ВКонтакте (<https://vk.com/club174918541>) и Одноклассники (<https://ok.ru/profile/570652746333>). Таким образом, анализ официального сайта муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковская централизованная библиотечная система» показал наличие достаточной информации о различных способах обратной связи с получателями услуг, что позволяет обеспечить эффективное дистанционное взаимодействие с населением региона.

Расчет показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ( $P_{\text{дист.}}$ ):

$S_{\text{дист.}}$  (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = **11**.

$T_{\text{дист.}}$  (количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия). За каждый способ – по 30 баллов. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия дается максимальное количество – 100 баллов.

Определенный по формуле (1.2) показатель  $P_{\text{дист.}} = 100$  баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (П<sub>дист.</sub>) в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система» составляет 100 баллов.*

в) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры".

Для расчета показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры» (П<sub>откр.уд.</sub>) была использована информация, полученная от потребителей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковская централизованная библиотечная система» в результате опроса и анкетирования. В соответствии с «Методическими рекомендациями...», утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899, объем выборки получателей услуг, мнение которых о качестве условий оказания услуг должно быть проанализировано в рамках независимой оценки качества, должно составлять 40% от количества получателей услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения НОК, но не более 600 человек. Число получателей услуг в МБУК «Починковская ЦБС» в прошедшем 2024 году составило 16597 человек. При таких масштабах работы число опрошенных получателей услуг должно составлять 600 человек.

Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

**У<sub>стенд</sub>** (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **597 человек.**

**У<sub>сайт</sub>** (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **599 человек.**

Исходя из проведенных расчетов, доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте  
**Поткр.уд. = 99,67 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система» составляет 99,67 балла.*

## **II. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ"**

**а) Значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг".**

### ***Общий анализ состояния условий предоставления услуг:***

Наличие и состояние комфортных условий было проверено в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899. Наличие и состояние комфортных условий в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Починковская централизованная библиотечная система» было зафиксировано в Информационной карте на основе чек-листа проверки комфортности условий оказания услуг в соответствии с Приложением №2 к Порядку действий в рамках сбора информации о качестве условий оказания услуг.

Анализ состояния условий предоставления услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Починковская централизованная библиотечная система» показал достаточно высокий уровень комфортности. Во многом это было определено тем фактом, что в 2022 году Центральная районная библиотека стала победителем конкурсного отбора субъектов Российской Федерации на предоставление межбюджетных трансфертов на создание модельных муниципальных библиотек в рамках федерального проекта «Культурная среда» национального проекта «Культура» и получила грант в размере 10,0 миллионов рублей на создание библиотеки нового поколения. На эти средства был сделан ремонт и дизайн внутреннего

пространства, закуплена мебель и современное оборудование, компьютерная, мультимедийная и множительная техника, значительно обновлен книжный фонд. В библиотеке созданы современные залы выдачи книг, зоны для комфортного чтения, для проведения мероприятий и мастер-классов, места для индивидуальной работы для всех категорий пользователей, в том числе инвалидов. За истекшие три года были предприняты дальнейшие действия по повышению уровня обслуживания читателей в Центральной районной библиотеке им. В.П. Смирнова. Оборудованы уютные места для индивидуальной работы и учебы, для занятий в небольших группах, тихие зоны для индивидуального чтения, места за компьютерами, выставочное пространство. На базе библиотеки реализованы проекты: «Семейный кинозал», «Библиотека – выставочный зал» для экспозиции персональных выставок читателей библиотек. Отдельного внимания заслуживает релакс-зона спокойного чтения и неспешного обсуждения прочитанного, а также информационное пространство для молодежного чтения «Познавай! Исследуй! Действуй!». Проведен текущий ремонт помещений и кровли, установлены пластиковые окна. Приобретена оргтехника: компьютеры, ноутбуки, многофункциональные устройства (принтер, сканер, ксерокс), цветной лазерный принтер, ламинатор, жидкокристаллический телевизор, фотокамера, интерактивная панель. Закуплена новая мебель. В 2023 году в Детской библиотеке установлены пластиковые окна. Продолжается совершенствование материально-технической базы. Разработана проектно-сметная документация капитального ремонта здания Детской библиотеки, пройдена государственная экспертиза достоверности сметной стоимости.

В итоге в настоящее время в Центральной районной библиотеке им. В.П. Смирнова оборудованы комфортные зоны отдыха в фойе (банкетки), Библиозале (мебельный уголок для релаксации, неспешного чтения и обсуждения прочитанного, журнальный столик, мягкие стулья). В библиотеке обновлена вся мебель для читателей и сотрудников; стол-трансформер, специализированные шкафы и витрины обеспечивают комфортные условия для читателей, индивидуальной работы и проведения культурно-досуговых мероприятий. Сотрудниками МБУК «Починковская ЦБС» ведется грамотная работа по формированию современного информационного пространства. К числу элементов комфортной среды можно отнести удобную вешалку для верхней одежды посетителей. В здании библиотеки обеспечена простая и понятная навигация: на кабинетах установлены таблички; обозначены структурные подразделения. Хорошим подспорьем в навигации по библиотеке является интерактивная панель в виде книги; она также обладает возможностью демонстрации аудио- и видеофайлов. В открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода (кулер). В здании оборудовано современное санитарно-гигиеническое помещение. Проводится ежедневная уборка помещений, мебели, дверей и санузла с добавлением дезинфицирующих средств. Обеспечена ежедневная влажная уборка помещений, последняя пятница месяца в библиотеках –

санитарный день. Транспортная доступность Центральной районной библиотеки им. В.П. Смирнова не создает проблем, так как рядом со зданием библиотеки расположена парковка для автомобильного транспорта. Записаться на получение услуг можно различными способами: по телефону, электронной почте, на официальном сайте (<http://pochinok.library67.ru/>), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также при личном посещении или у специалиста. В библиотеке нет очередей и обеденного перерыва; обеспечена работа библиотек не только в рабочие дни, но и по субботам. Условия предоставления услуг сельскими библиотеками – филиалами МБУК «Починковская ЦБС» во многом определяется уровнем социально-экономического развития поселений. В настоящее время ведется активная работа по повышению качества условий предоставления услуг во всех структурных подразделениях МБУК «Починковская ЦБС». Таким образом, в целом в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Починковская централизованная библиотечная система» в настоящее время обеспечены весьма комфортные условия предоставления услуг населению.

Расчет показателя комфортных условий предоставления услуг ( $P_{\text{комф. усл.}}$ ) определяется по формуле (2.1), где:

$S_{\text{комф.}}$  (количество комфортных условий предоставления услуг) = 9.

$T_{\text{комф.}}$  (количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг; по 20 баллов за каждое комфортное условие; при наличии пяти и более комфортных условий показатель  $P_{\text{комф. усл.}}$  принимает максимальное значение 100 баллов).

В данном случае при наличии 9 комфортных условий показатель

$P_{\text{комф. усл.}} = 100$  баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система» составляет 100 баллов.*

**б) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры".**

Для расчета показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры» ( $P_{\text{комф.уд.}}$ ) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковская централизованная библиотечная система». Сбор информации по показателям, основанным на социологических опросах получателей услуг, проводился в соответствии с «Методическими рекомендациями...»,

утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899 (Приложение «Е»). Объем выборки получателей услуг составил 600 человек. Опрос респондентов проводился методом традиционного анкетирования (на бумажном носителе) и методом электронного анкетирования с использованием анкеты, размещенной на собственном официальном сайте МБУК «Починковская ЦБС». Достоверность и полнота заполнения анкет проверены представителями организации-оператора. Обработка полученной информации была проведена с учетом рекомендаций по организации социологических опросов.

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

**У<sub>комф.</sub>** (число получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг организацией сферы культуры) = **596 человек.**

**П<sub>комф.уд.</sub>** (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг организацией сферы культуры) = **99,33 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг организацией сферы культуры" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система» составляет 99,33 балла.*

### **III. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ"**

**а) Значение показателя оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов".**

***Общий анализ состояния помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:***

Для определения значения показателя оценки качества «Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов») было проанализировано оборудование помещений и прилегающей территории муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковская централизованная библиотечная система» в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,

утвержденными приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899.

Анализ фактической информации в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Починковская централизованная библиотечная система» показал, что прилегающая территория и помещения в настоящее время оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Надо подчеркнуть, что за несколько предыдущих лет была проделана большая работа: в 2019 году в Починковской центральной районной библиотеке были проведены водопровод и канализация; в 2022 году Центральная районная библиотека стала победителем конкурсного отбора субъектов Российской Федерации на предоставление иных межбюджетных трансфертов на создание модельных муниципальных библиотек в рамках федерального проекта «Культурная среда» национального проекта «Культура», что позволило создать библиотеку нового поколения. В ходе ремонтных работ в Центральной районной библиотеке была обустроена безбарьерная среда с учетом доступности для инвалидов. В настоящее время входная группа в здание Центральной районной библиотеки оборудована пандусом и поручнями. Установлена кнопка вызова персонала библиотеки для помощи посетителями с ограниченными возможностями здоровья. Расширенные дверные проемы дают возможность для проезда инвалидных колясок. Антискользящие резиновые пандусы и коврики установлены у входа внутри здания библиотеки. Функционирует современное санитарно-гигиеническое помещение для людей с ограниченными возможностями здоровья; поручни установлены в соответствии с требованиями, что необходимо для инвалидов-колясочников. Пространство Центральной районной библиотеки дает возможность для беспрепятственного перемещения инвалидов в помещениях. Организовать работу по грамотному обустройству помещений и прилегающей территории помогает раздел сайта «Доступная среда» (<http://pochinok.library67.ru/dostupnaya-sreda/>). В сельских библиотеках – филиалах МБУК «Починковская ЦБС» ведется работа по созданию базовых элементов безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. Таким образом, помещения и прилегающая территория муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковская централизованная библиотечная система» в целом оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

Расчет показателя оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" ( $P_{орг.дост.}$ ) производился по формуле (3.1) при наличии следующих показателей:

$S_{орг.дост.}$  (количество условий доступности организации для инвалидов) = 7.  
 $T_{орг.дост.}$  (количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ( $P_{орг.дост.}$ ) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае **Порг.дост. = 100 баллов.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система» составляет 100 баллов.*

**б) Значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими".**

***Общий анализ состояния условий доступности для инвалидов в организации:***

Для определения значения показателя оценки качества «Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов») были проанализированы параметры условий доступности в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Починковская централизованная библиотечная система» в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899. Анализ фактической информации производился в соответствии с Приложением №2 к Порядку действий в рамках сбора информации о качестве условий оказания услуг в учреждении культуры.

Сотрудниками муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковская централизованная библиотечная система» предприняты значительные усилия по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В ходе выполнения работ в рамках федерального проекта «Культурная среда» национального проекта «Культура» (2022 г.) по формированию библиотеки нового поколения было обустроено внутреннее пространство в Центральной районной библиотеки с учетом доступности для инвалидов и установлена мультимедийная интерактивная панель. Это информационное устройство помогает людям с ослабленным зрением и слухом получать в удобном формате необходимые сведения, ориентироваться в библиотеке, просматривать аудио- и видеофайлы. Успешно функционирует альтернативная версия официального сайта для людей с ослабленным зрением (<http://pochinok.library67.ru/?ssv>). Технические возможности данной версии сайта позволяют изменять цвет экрана, размер шрифта, межбуквенный интервал, регулировать изображения. На официальном сайте

создан специальный раздел «Информационная среда» (<http://pochinok.library67.ru/dostupnaya-sreda/>), в котором размещены: Положение по обслуживанию инвалидов, Инструкция по обслуживанию инвалидов ([https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXIUfoewruOG1erDkC6hHKnu2IJ9rQ59Zfa0pHqVIgjM7KX4u2WsvL51LvoMJino3rgyVDWbNoRgndxupe7Yc14PXho56Yh0iZqZwHxIdUVm7i9rOFHmR4yJOrhSpr7wVQF-amPRoEA%3D%3D%3Fsign%3DwBA7DqGIRdNE\\_9BYqNjXBB8psCQm5JwmjSCJBDwd\\_gs%3D&name=sreda.docx&nosw=1](https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser%3A%2F%2F4DT1uXEPRrJRXIUfoewruLWQU5QU1loFKLXChbSnqxXhxuOGE0anSI2JQK7sL1Pdb0pSe1pokYK6wnhROkzH-NzBPxV2zEBuR2C1cm6VinG0qJVljHNVYdtqZkCMeEBDqqemqvhbbYXDPIHIM8h44A%3D%3D%3Fsign%3DcZrZ83wiLisCVyWPMX-QDB7jpLF44ZpvBAgg2q95Npw%3D&name=instrukciya-po-obsluzhiva.docx&nosw=1)). Сотрудники библиотеки, руководствуясь официальными документами, оказывают помощь по сопровождению инвалидов в помещениях библиотеки и на прилегающей территории. Практикуется оказание услуг в дистанционном режиме и на дому. Так, например, в Центральной районной библиотеке им. В.П. Смирнова предусмотрена услуга для маломобильных граждан «Книга на дом». В сельских библиотеках-филиалах услугами книгонош ежегодно пользуются 35 человек. Пункты выдачи литературы библиотек для читателей отдаленных деревень в течение года обслуживают 690 человек. Для дистанционного обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья используются некоторые разделы официального сайта: «Виртуальные выставки» (<http://pochinok.library67.ru/virtualnye-vystavki/>), «Онлайн-презентации» (<http://pochinok.library67.ru/virtualnaya-ekskursiya/>). Таким образом, в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Починковская централизованная библиотечная система» созданы базовые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В дальнейшем предстоит обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Расчет показателя "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" (П<sub>услуг дост.</sub>) производился по формуле (3.2) при наличии следующих показателей:

С<sub>услуг дост.</sub> (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 4.

Т<sub>услуг дост.</sub> (количество баллов за каждое условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более условий, позволяющих инвалидам

получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ( $P_{\text{услуг дост.}}$ ) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества  $P_{\text{услуг дост.}} = 80$  баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система» составляет 80 баллов.*

**в) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"**

Для расчета показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» была использована информация, полученная в ходе бесед и телефонного опроса получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковская централизованная библиотечная система», имеющих инвалидность. Опрошенные читатели-инвалиды отметили, что после проведенного в 2022 ремонта помещений и создания библиотеки нового поколения существенно улучшились условия оказания услуг инвалидам и маломобильным получателям услуг. Тесное сотрудничество МБУК «Починковская ЦБС» с Починковской организацией Всероссийского общества инвалидов позволяет проводить многочисленные совместные мероприятия. В результате взаимодействия с Починковским местным отделением Всероссийского общества слепых обеспечена работа клуба для людей с ограничениями здоровья по зрению «Позитив», что дает возможность общения, социальной и культурной реабилитации инвалидов по зрению. Практически все опрошенные получатели услуг выразили благодарность сотрудникам МБУК «Починковская ЦБС» за доброе и внимательное отношение к потребностям людей с ограниченными возможностями здоровья. Высказанные конструктивные предложения помогут в дальнейшем усовершенствовать условия оказания услуг инвалидам.

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ( $P_{\text{дост.уд.}}$ ), производился по формуле (3.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{инв.}}$  (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = **154 человека.**

$У_{\text{дост.}}$  (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **152 человека.**

В данном случае показатель  $P_{\text{дост.уд.}} = 98,7$  балла.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение*

*культуры «Починковская централизованная библиотечная система» составляет 98,7 балла.*

#### **IV. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ"**

**а) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры".**

Для расчета показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры» (Перв.конт.уд.), была использована информация от потребителей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковская централизованная библиотечная система», полученная в результате опроса и анкетирования. Объем выборки получателей услуг, мнение которых о качестве условий оказания услуг должно быть проанализировано в рамках независимой оценки качества (НОК), на основании требований Методики, предусматривает выявление и обобщение мнения граждан в размере 40% от количества получателей услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения НОК, но не более 600 человек. В предыдущем 2024 календарном году число получателей услуг в МБУК «Починковская ЦБС» составило 16597 человек. Таким образом, в данном случае объем выборки получателей услуг составил 600 человек. Опрос респондентов проводился как методом традиционного анкетирования (на бумажном носителе), так и методом электронного анкетирования с использованием анкеты, размещенной на собственном официальном сайте учреждения. Достоверность и полнота заполнения анкет проверены представителями организации-оператора. Обработка полученной информации была проведена с учетом рекомендаций по организации социологических опросов. Сбор информации по показателям, основанным на социальных опросах, осуществлялся в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899. (Приложение «Е»).

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры ( $P_{\text{перв.конт.уд.}}$ ) осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

$У_{\text{перв.конт.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **596 человек.**

В данном случае показатель  $P_{\text{перв.конт.уд.}}$  = **99,33 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система» составляет 99,33 балла.*

**б) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры".**

Для расчета показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры» ( $P_{\text{показ.услуг.уд.}}$ ), были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковская централизованная библиотечная система». Объем выборки получателей услуг составил 600 человек. Опрос респондентов проводился как методом традиционного анкетирования (на бумажном носителе), так и методом электронного анкетирования с использованием анкеты, размещенной на собственном официальном сайте учреждения. Достоверность и полнота заполнения анкет проверены представителями организации-оператора. Обработка полученной информации была проведена с учетом рекомендаций по организации социологических опросов и в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными

учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899. (Приложение «Е»).

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (Показ.услуг.уд.) осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

**У<sub>оказ.услуг.</sub>** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **598 человек.**

В данном случае показатель Показ.услуг.уд. = **99,67 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система» составляет 99,67 балла.*

**в) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия".**

Для расчета показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия» (П<sub>вежл.дист.уд.</sub>) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковская централизованная библиотечная система». Объем выборки получателей услуг оставил 600 человек. Опрос респондентов проводился как методом традиционного анкетирования (на бумажном носителе), так и методом электронного анкетирования с использованием анкеты, размещенной на собственном официальном сайте учреждения.

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

$U_{\text{вежл.дист.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **593 человека**.

В данном случае показатель  $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$  = **98,83 балла**.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система» составляет 98,83 балла.*

#### **V. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ"**

а) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)".

Для расчета показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)» были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковская централизованная библиотечная система». Опрос респондентов проводился как методом традиционного анкетирования (на бумажном носителе), так и методом электронного анкетирования с использованием анкеты, размещенной на собственном официальном сайте МБУК «Починковская ЦБС».

Расчет показателя ( $P_{\text{реком.}}$ ) доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры), производился по формуле (5.1) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек**.

$U_{\text{реком.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **594 человека**.

В данном случае показатель  $P_{\text{реком.}}$  = **99 баллов**.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система» составляет 99 баллов.*

**б) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры".**

Для расчета показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры» (П<sub>орг.усл.уд.</sub>) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковская централизованная библиотечная система». Опрос респондентов проводился как методом традиционного анкетирования (на бумажном носителе), так и методом электронного анкетирования с использованием анкеты, размещенной на собственном официальном сайте учреждения.

Расчет показателя (П<sub>орг.усл.уд.</sub>) доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

**У<sub>орг.усл.</sub>** (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **597 человек.**

В данном случае показатель П<sub>орг.усл.уд.</sub> = **99,5 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система» составляет 99,5 балла.*

**в) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры".**

Для расчета показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры» были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг

муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковская централизованная библиотечная система». Опрос респондентов проводился как методом традиционного анкетирования (на бумажном носителе), так и методом электронного анкетирования с использованием анкеты, размещенной на собственном официальном сайте МБУК «Починковская ЦБС».

Расчет показателя ( $P_{уд.}$ ) доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{общ.}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

$У_{уд.}$  (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **594 человека.**

В данном случае показатель  $P_{уд.}$  = **99 баллов.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система» составляет 99 баллов.*

## **VI. ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ.**

**а) Показатель оценки качества по организации сферы культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества.**

Показатель оценки качества организации, подлежащей независимой экспертизе, рассчитывается по формуле (6):

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;

$K_m$  – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий для данной (n-ой) организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_1 = (0,3 \times P_{инф} + 0,3 \times P_{дист} + 0,4 \times P_{откр.уд.})$$

$$K_2 = (0,5 \times P_{комф.усл.} + 0,5 \times P_{комф.уд.})$$

$$K_3 = (0,3 \times P_{орг.дост.} + 0,4 \times P_{услуг.дост.} + 0,3 \times P_{дост.уд.})$$

$$K_4 = (0,4 \times P_{перв.конт.уд.} + 0,4 \times P_{показ.услуг.уд.} + 0,2 \times P_{вежл.дист.уд.})$$

$$K_5 = (0,3 \times P_{реком.} + 0,2 \times P_{орг.усл.уд.} + 0,5 \times P_{уд.})$$

Все показатели:  $P_{инф}$  ...  $P_{уд.}$  – показатели оценки качества, характеризующие общие оценки критерия качества в организации сферы культуры, рассчитанные по формулам, приведенным в рекомендациях Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (пункты: 1–5).

Максимальное значение показателя оценки качества по организации сферы культуры составляет 100 баллов. При этом для организаций сферы культуры (в отличие от организаций сферы обслуживания, охраны здоровья и др.) не применяется для оценки показатель "Время ожидания предоставления услуги" ( $P_{ожид.}$ ), что объективно делает необходимым увеличение коэффициентов до 0,5 в показателе  $K_2$ .

**Расчет показателя оценки качества в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система»**

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99,67) = 99,87$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,33) = 99,67$$

$$K_3 = (0,3 \times 100 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 98,7) = 91,61$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,33 + 0,4 \times 99,67 + 0,2 \times 98,83) = 99,37$$

$$K_5 = (0,3 \times 99 + 0,2 \times 99,5 + 0,5 \times 99) = 99,1$$

$$\text{сумма } K_m = 489,62$$

$$S_n = 489,62 / 5 = 97,92$$

*Таким образом, показатель оценки качества в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система» составляет 97,92 балла.*

*Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковская централизованная библиотечная система»:*

*- Продолжение работ по формированию безбарьерной доступной среды в сельских библиотеках – филиалах МБУК «Починковская ЦБС» и совершенствование условий доступности, позволяющих инвалидам получать*

услуги наравне с другими (дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации рельефно-точечным шрифтом Брайля и др.).

- Повышения комфортности предоставления услуг во всех структурных подразделениях МБУК «Починковская ЦБС», в том числе проведение текущего ремонта детской библиотеки, улучшение комплектования библиотечного фонда сельских библиотек-филиалов и др.

Директор АНО "Смоленский научно-образовательный центр", доктор педагогических наук



Е.Н. Мажар