



**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 «ХОЛМ-ЖИРКОВСКАЯ
ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»**

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 9Э/25 от «20» июня 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 «Холм-Жирковская 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

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 «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система»

Сокращенное наименование организации:

МБУК «Холм-Жирковская ЦБС»

Почтовый адрес организации:

215650, Смоленская область, п.г.т. Холм-Жирковский, ул. Старшины Сорокина, д. 21

Адрес сайта организации: <http://holm-zhirki.library67.ru>

Электронный адрес организации: xolm_cb@mail.ru

Телефон организации: +7 (48139) 2-22-61

Руководитель организации: Директор Ерохина Наталья Валерьевна

Контактная информация руководителя –

номер сотового телефона: 8 (908) 284 -23-78

e-mail: xolm_cb@mail.ru

Количество получателей услуг за предыдущий календарный год –

6880 человек; 97334 посещения.

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Федорович Ирина Анатольевна, ведущий специалист отдела по культуре и спорту Администрации муниципального образования «Холм-Жирковский муниципальный округ».

Контактная информация –

номер телефона: 8-481-39-2-26-04; e-mail: kult6719@mail.ru

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» в качестве юридического лица зарегистрировано 13 мая 1997 года. Однако библиотечное дело в регионе имеет давнюю историю. В настоящее время учредителем и собственником имущества МБУК «Холм-Жирковская ЦБС» является муниципальное образование «Холм-Жирковский муниципальный округ». Деятельность учреждения ведется в соответствии с Уставом, утвержденным Постановлением муниципального образования «Холм-Жирковский район» Смоленской области № 158 от 27.02.2012 г., в редакции постановления Администрации муниципального образования «Холм-Жирковский муниципальный округ» Смоленской области №33 от 13.01.2025 г.

В настоящее время в структуру МБУК «Холм-Жирковская ЦБС» входят: Центральная библиотека (п.г.т. Холм-Жирковский, ул. Старшины Сорокина, д. 21), Детская библиотека (п.г.т. Холм-Жирковский, ул. Советская, д.1б), а также 15 сельских библиотек-филиалов:

- Боголюбовская сельская библиотека-филиал № 1 (с. Боголюбово, ул. Чапаева, д.19);
- Агибаловская сельская библиотека-филиал № 2 (д. Агибалово, ул. Школьная, д. 5а);
- Батуринская сельская библиотека-филиал № 3 (д. Батурино, ул. Лесная, д.1);
- Большевская сельская библиотека-филиал № 4 (д. Большево, ул. Центральная, д.27);
- Верховье-Малышкинская сельская библиотека-филиал № 6 (д. Верховье, ул. Новая, д.7);
- Тупиковская сельская библиотека-филиал № 7 (ст. Владимирский Тупик, ул. Железнодорожная, д.29);
- Игоревская сельская библиотека-филиал № 8 (ст. Игоревская, ул. Южная, д.4);
- Канютинская сельская библиотека-филиал № 9 (ст. Канютино, ул. Молодежная, д.1);
- Ленинская сельская библиотека-музей № 11 (д. Ленино, ул. Покровская, д.4);
- Лехминская сельская библиотека-филиал № 12 (д. Лехмино, пер. Центральный, д.1);
- Нахимовская сельская библиотека-филиал № 14 (д. Нахимовское, ул. Приднепровская, д.19, кв.1.);

- Никитинская сельская библиотека-филиал № 15 (ст. Никитинка, ул. Базарная, д.6);
- Печатниковская сельская библиотека-филиал № 17 (д. Печатники, ул. Школьная, д.9);
- Пигулинская сельская библиотека-филиал № 18 (д. Пигулино, ул. Грибоедова, д.86а);
- Стешинская сельская библиотека-филиал № 20 (д. Стешино, ул. Центральная, д.33).

МБУК «Холм-Жирковская ЦБС» является одним из важнейших объектов социально-культурной сферы Холм-Жирковского муниципального округа. По состоянию на 1 января 2025 года совокупный объем фонда библиотек составляет 124513 экземпляров. Число читателей МБУК «Холм-Жирковская ЦБС» на 01.01.2025 г года составило 6880 человек; количество посещений в 2024 – 97334 человека; количество книговыдач – 162572 экземпляра.

За истекшие три года произошли значительные позитивные перемены в деятельности Холм-Жирковской централизованной библиотечной системы. В рамках национального проекта «Культура» Центральная библиотека трансформировалась в новую Модельную библиотеку. Торжественное открытие состоялось 2 октября 2023 года. На капитальный ремонт израсходованы средства федерального, регионального и районного бюджета в сумме 4680635,39 рублей. Выполнены ремонтные работы: заменены оконные блоки, электропроводка, отремонтированы частично полы, потолок, стены, заменены все межкомнатные двери. Приобретена новая мебель на всю библиотеку на сумму 2709282,4руб. Полностью заменено все компьютерное оборудование на сумму 2057762,67. Закуплено более 4000 новых книг на сумму 2387445,02рублей. На изготовление оконных проемов стеклопакетов детской, Агибаловской и Пигулинской библиотек затрачено 180000 руб. Для обеспечения работы системы местный бюджет оплачивает интернет для 4 библиотек на сумму 121800руб.

Большую социально-культурную работу осуществляют сотрудники МБУК «Холм-Жирковская ЦБС». В библиотеках муниципального образования «Холм-Жирковский округ» Смоленской области на протяжении многих лет успешно функционируют клубы по интересам. Они пользуются устойчивой популярностью среди жителей сельской местности: в их работе активно участвуют как постоянные читатели, так и другие сельчане. В 2024 году действовал 31 клуб, объединяющий 365 человек.

Особое внимание в библиотеках МБУК «Холм-Жирковская ЦБС» уделяется условиям оказания услуг населению, включая людей с ограниченными возможностями здоровья. В Центральной библиотеке

создана безбарьерная среда с учетом доступности для инвалидов. В здании оборудован пандус, беспроводные кнопки вызова сотрудников у пандуса и в санитарной комнате, а также таблички на дверях с надписями, выполненными шрифтом Брайля. В санитарной комнате установлены поручни. Для людей с нарушениями зрения имеется специальный увеличитель для чтения, а также аудиокolonки для прослушивания аудиокниг. Сельские и детская библиотеки также оснащены пандусами и беспроводными кнопками вызова сотрудников, что обеспечивает доступность услуг для маломобильных групп населения. Все здания библиотек на территории муниципального образования находятся в удовлетворительном состоянии. Проводимая независимая оценка качества условий оказания услуг населению в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» позволяет проанализировать сложившуюся ситуацию и определить дальнейшие пути повышения качества условий оказания услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья.

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 1 «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 «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» создана современная информационная среда. В наиболее полном варианте информация о деятельности учреждения представлена в Центральной библиотеке (п.г.т. Холм-Жирковский). При входе в здание Центральной библиотеки имеется стационарная вывеска с указанием учредителя, полного официального названия и режима работы. Имеются условные знаки для людей с ограниченными возможностями здоровья: визуальный знак «Доступность для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках» (150x150 Гост Р 521131); тактильно-визуальный знак «Доступность для инвалидов по зрению» (150x200 ГОСТ Р 521131). Рядом с входной дверью размещена стационарная вывеска с официальной информацией, продублированная рельефно-точечным шрифтом Брайля. На внешней стороне здания размещен баннер «Библиотека нового поколения», что является позитивным сигналом для получателей услуг. На прилегающей территории установлен стационарный стенд «Информация», где освещается деятельность библиотеки, работа «Клубов по интересам», QR-коды с переходом на сайт библиотеки и на страницы в социальных сетях и др. В помещении Центральной библиотеки оформлен стенд «Библиотека нового поколения», где представлены: адрес учреждения, участие организации в национальном проекте «Культура». На других информационных стендах библиотеки размещены: структура организации, услуги библиотеки, правила пользования библиотекой, библиоафиша, QR-код организации, «Клубы по интересам», новости, обратная связь портала Госуслуг, грамоты, дипломы, план работы и др. Информационная среда библиотеки удачно дополнена оригинальными настольными перекидными стендами и демонстрационными системами. Дополнительные сведения несет информационный экран и бегущая строка. Большое внимание в МБУК «Холм-Жирковская ЦБС» уделяется обеспечению безопасности жизнедеятельности, что подтверждают соответствующие стенды и информационные материалы: инструкция о мерах пожарной безопасности, план эвакуации и другие. Подобные стенды оформлены и во всех сельских библиотеках-филиалах. Вся информация удобно размещена и доступна для посетителей. Таким образом, размещенная на стендах в помещениях и на прилегающей территории муниципального бюджетного учреждения культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» информация в полной мере соответствует требованиями, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Собственный официальный сайт муниципального бюджетного учреждения культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» размещен в сети интернет по адресу: <http://holm-zhirki.library67.ru/>. Сайт создан на современной технологической платформе и имеет версию для слабовидящих получателей услуг: <http://holm-zhirki.library67.ru/?ssv>. На главной странице сайта представлено полное официальное название учреждения, обращение к читателям, названия разделов сайта, новостная лента, QR-код для анкетирования получателей услуг, полезные ссылки, включая переход на соответствующие страницы в социальных сетях (ВКонтакте и Одноклассники). В разделе «О нас» (<http://holm-zhirki.library67.ru/about/>) размещена официальная информация деятельности учреждения, включая реквизиты и контактную информацию, а также сведения о сотрудниках МБУК «Холм-Жирковская ЦБС». В разделе «Контакты» (<http://holm-zhirki.library67.ru/contacts/>) представлен адрес МБУ «Холм-Жирковская ЦБС» с указанием местоположения на Яндекс.Карте; абонентский номер телефона 8 (48139) 2-10-41, 2-22-61; адрес электронной почты holm_cb@mail.ru, а также электронный сервис для отправки обращений граждан. Раздел «Нормативная база» (<http://holm-zhirki.library67.ru/normativnaya-baza/>) содержит основополагающие документы для организации деятельности МБУК «Холм-Жирковская ЦБС»: Устав, Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц, Административные регламенты, Правила пользования ЦБС, Распоряжение о назначении на должность директора, Распоряжение о директоре, Отчёт о проведении специальной оценки труда, Перечень рабочих мест, Сводная ведомость результатов проведения специальной оценки условий труда, Постановление о переименовании муниципального бюджетного учреждения культуры "Холм-Жирковская централизованная библиотечная система", Договор на имущество. В разделе «Услуги» (<http://holm-zhirki.library67.ru/uslugi/>) размещены: Прейскурант цен на платные услуги; Бесплатные услуги; Приказ, устанавливающий цены на услуги. Профессиональная деятельность учреждения отражена в разделах: «Фонды ЦБС» (<http://holm-zhirki.library67.ru/fondy-cbs/>), «Методическая копилка» (<http://holm-zhirki.library67.ru/metodicheskaya-stranichka/>), «Электронный читальный зал» (<http://holm-zhirki.library67.ru/elektronnyj-chitalnyj-zal-period/>), «Книжная полка» (<http://holm-zhirki.library67.ru/knizhnaya-polka-365/>), «Авторефераты» (<http://holm-zhirki.library67.ru/avtoreferaty/>), «О библиотеках МБУК «Холм-Жирковская ЦБС» на страницах прессы» (<http://holm-zhirki.library67.ru/o-bibliotekah-mbuk-holm-zhirkovs/>), «Библиотеки ЦБС в соцсетях» <http://holm-zhirki.library67.ru/biblioteki-cbs/>. Большое социальное и воспитательное значение для населения имеют разделы: «Краеведение» (<http://holm->

zhirki.library67.ru/kraevedenie-324/), «Клуб «Золотой возраст» (<http://holm-zhirki.library67.ru/klub-zolotoj-vozrast/>), «Мультимедиа» (<http://holm-zhirki.library67.ru/multimedia/>), «Новости» (<http://holm-zhirki.library67.ru/news/>), «Афиша» (<http://holm-zhirki.library67.ru/afisha/>). Технические возможности официального сайта позволяют обеспечить обратную связь и дистанционное взаимодействие с получателями услуг, благодаря разделам: «Книга отзывов» (<http://holm-zhirki.library67.ru/otzyvy/>), «Задай вопрос» (<http://holm-zhirki.library67.ru/zadat-vopros/>), «Продление книг on-line» (<http://holm-zhirki.library67.ru/prodlenie-king-On-line/>), «Купить билет» (<https://vmuzey.com/museum/centralnaya-rayonnaya-biblioteka-8>). В отдельном разделе «Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг» (<http://holm-zhirki.library67.ru/files/265/otchet-po-nok-cbs-2022-go.pdf>) представлен Отчет по итогам независимой экспертизы, проведенной в 2022 году. Вся информация, размещенная на официальном сайте, актуальна и верифицирована, удобна для использования получателями услуг. Таким образом, представленная на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» информация соответствует требованиями, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Сотрудниками МБУК «Холм-Жирковская ЦБС» активно используются и иные способы распространения и места размещения информации. Так, например, на конец 2024 года многие библиотеки имеют свои страницы в социальной сети «ВКонтакте» (Центральная библиотека, Детская библиотека, Агибаловская сельская библиотека, Стешинская сельская библиотека, Тупиковская сельская библиотека, Игоревская сельская библиотека, Боголюбовская сельская библиотека) и «Одноклассники» (Центральная библиотека, Верховье-Малышкинская сельская библиотека, Никитинская сельская библиотека, Нахимовская сельская библиотека, Лехминская сельская библиотека, Ленинская сельская библиотека-музей). Также информация размещается в местной газете «Вперед» и на информационных стендах для афиш в центре поселка Холм-Жирковский и в населенных пунктах, где расположены сельские библиотеки.

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 (П_{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

Истенд (количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 10.

Исайт (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = 10.

Ином (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".

Пинф. (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 «Холм-Жирковская 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:

На официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» (<http://holm-zhirki.library67.ru/>) представлена информация о различных способах обратной связи и дистанционного взаимодействия с получателями услуг. Так, например, на главной странице сайта размещен QR-код с переходом на анкету для оценки качества условий оказания услуг, а также ссылки для перехода на страницы сообществ в социальных сетях

«ВКонтакте» (<https://vk.com/id438272935>) и «Одноклассники» (<https://ok.ru/profile/579829951115/statuses>). Наиболее полная информация для обратной связи с читателями имеется в разделе «Контакты» (<http://holm-zhirki.library67.ru/contacts/>), где представлены: адрес МБУК «Холм-Жирковская ЦБС» с указанием местоположения на Яндекс.Карте; абонентский номер телефона 8 (48139) 2-10-41, 2-22-61; адрес электронной почты holm_cb@mail.ru, а также электронный сервис для отправки обращений граждан. Выразить свое мнение о качестве предоставляемых услуг читатели могут в электронной «Книге отзывов» (<http://holm-zhirki.library67.ru/otzyvy/>). Получить дополнительную информацию позволяет раздел «Задай вопрос» (<http://holm-zhirki.library67.ru/zadat-vopros/>). Дистанционное взаимодействие с получателями услуг обеспечивают разделы «Продление книг on-line» (<http://holm-zhirki.library67.ru/prodlenie-king-On-line/>), «Купить билет» (<https://vmuzei.com/museum/centralnaya-rayonnaya-biblioteka-8>). В разделе «Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг» (<http://holm-zhirki.library67.ru/files/265/otchet-porok-cbs-2022-go.pdf>) представлен Отчет по итогам независимой экспертизы, проведенной в 2022 году. Таким образом, анализ официального сайта муниципального бюджетного учреждения культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» показал наличие информации для обратной связи с читателями, что позволяет обеспечить эффективное дистанционное взаимодействие с получателями услуг.

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) = 9.

$T_{\text{дист.}}$ (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» ($P_{\text{дист.}}$) в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковская 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» (Поткр.уд.) была использована информация, полученная от потребителей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» в результате опроса и анкетирования. Число получателей услуг в МБУК "Холм-Жирковская ЦБС" в прошедшем 2024 году составило 97334 человека (количество посещений). При таких масштабах работы объем выборки получателей услуг, мнение которых о качестве условий оказания услуг должно быть проанализировано в рамках независимой оценки качества (с учетом требований Методики выявления и обобщения мнения граждан в размере 40% от количества получателей услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения НОК, но не более 600 человек), составило 600 человек.

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

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

У_{стенд} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **598 человек.**

У_{сайт} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **589 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. = **98,92 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 «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» составляет 98,92 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 проанализировано 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 «Холм-Жирковская 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 условий предоставления услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» показал, что за истекшие три года в учреждении произошли значительные позитивные изменения. В частности, в рамках национального проекта «Культура» Центральная библиотека была преобразована в новую Модельную библиотеку, торжественное открытие которой состоялось 2 октября 2023 года. В ходе капитального ремонта на средства федерального, регионального и районного бюджета (4680635,39 рублей) выполнены следующие виды работ: заменены оконные блоки, электропроводка, отремонтированы полы, потолок, стены, заменены все межкомнатные двери. Для библиотеки была приобретена новая мебель на сумму 2709282,4 руб. В детской, Агибаловской и Пигулинской библиотеках были установлены стеклопакеты на сумму 180000 руб. Полностью заменено все компьютерное оборудование на сумму 2057762,67 рублей, что значительно повысило профессиональный уровень оказания услуг читателям. Из средств местного бюджета оплачивается интернет для четырех библиотек (121800 рублей в год). Кроме того, закуплено более 4000 новых книг на сумму 2387445,02 рублей. Проведенные ремонтные работы позволили на новый уровень вывести комфортность предоставления услуг населению. Наиболее комфортные условия обеспечены в Центральной библиотеке (п.г.т. Холм-Жирковский), которая является Библиотекой нового поколения (Модельной библиотекой). В здании Центральной библиотеки обустроен уютный гардероб с зеркалом, в котором имеются не только вешалки для верхней одежды, но и закрывающиеся на ключ ящички для хранения личных вещей.

Многочисленные зоны отдыха в библиотеки оборудованы стильной мебелью, мягкими диванчиками и креслами. В зале абонента обустроено три рабочих места для читателей, каждое из которых включает: удобное кресло, стол, компьютер. Особого внимания заслуживает читальный зал, где установлены уютные кресла, столы, мягкие диваны. Для проведения мероприятий и тематических заседаний оборудован конференц-зал с мультимедийным экраном. Посетители могут пользоваться интерактивной игрой «Парк виртуальной реальности». Необходимо подчеркнуть, что сельские библиотеки получили хорошую мебель и компьютерную технику из Центральной библиотеки, что позволило повысить комфортность предоставления услуг сельским жителям. В здании Центральной библиотеки, как и во всех других библиотеках, обеспечена понятная навигация: указаны названия книжных выставок, названия кабинетов, указатели (стрелки), план эвакуации и др. В открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода (кулер). Санитарно-гигиеническое помещение в Центральной библиотеке оборудовано с учетом доступности для инвалидов; обеспечено наличие средств гигиены; соблюдается график уборки. В помещениях всех библиотек МБУК "Холм-Жирковская ЦБС" всегда соблюдается чистота; имеются урны, а на прилегающей территории – мусорные контейнеры. Транспортная доступность библиотек не вызывает проблем: Центральная библиотека и все сельские библиотеки-филиалы находятся в пределах шаговой доступности в своих населенных пунктах. Записаться на получение услуг можно различными способами: по телефону 8 (48139) 4-10-4; на официальном сайте организации культуры <http://holm-zhirki.library67.ru>; по электронной почте holm_cb@mail.ru, а также при личном посещении библиотек МБУК "Холм-Жирковская ЦБС". К числу дополнительных условий, обеспечивающих комфортность получения услуг, можно отнести компьютеры, диваны, разграниченное пространство в читальном зале, розетки для зарядки телефонов и др. Необходимо особо подчеркнуть, что Центральная библиотека после ремонта и обновления стала более уютной и красивой; современный дизайн и эстетичная обстановка обеспечивают высокий стандарт оказания библиотечных услуг населению. Таким образом, в результате проведенного анализа можно сделать вывод, что в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» в целом обеспечены комфортные условия предоставления услуг. В дальнейшем необходимо высокий стандарт условий оказания услуг обеспечить во всех библиотеках МБУК "Холм-Жирковская ЦБС".

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

$S_{\text{комф.}}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = 11.

$T_{\text{комф.}}$ (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 11 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 «Холм-Жирковская 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 в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Холм-Жирковская 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 "Холм-Жирковская 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 комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

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

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 598 человек.

$P_{\text{комф.уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 99,67 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" муниципальное бюджетное учреждение культуры

«Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» составляет 99,67 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 «Холм-Жирковская 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 показал наличие в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» основных элементов безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. В наибольшей степени требованиям безбарьерной доступной среды соответствует Центральная библиотека. При входе в здание библиотеки установлен пандус с поручнями; имеется беспроводная кнопка вызова персонала при входе на пандус. Сельские и детская библиотеки также оснащены пандусами и беспроводными кнопками вызова сотрудников, что обеспечивает доступность услуг для маломобильных получателей услуг. Входные группы всех библиотек имеют расширенные дверные проемы, удобные для проезда инвалидной коляски, что подтверждает визуальный знак «Доступность для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках» (150х150 Гост Р 521131). В здании Центральной библиотеки оборудовано специальное санитарно-гигиеническое помещение с учетом доступности для инвалидов. При входе в туалетную комнату (на двери) размещен тактильно-визуальный знак «Туалет для инвалидов» (150х200 ГОСТ Р 521131) на соответствующей высоте, удобной для инвалидов-колясочников; надпись продублирована рельефно-точечным шрифтом Брайля. Туалетная комната для инвалидов оборудована в

соответствии с требованиями: поручень откидной на стойке с бумагодержателем; поручень прямой настенный; поручень для раковины настенного крепления. В санитарно-гигиенической комнате имеются и другие элементы безбарьерной среды для инвалидов: сенсорный дозатор мыла для людей с ограниченными возможностями здоровья; беспроводная кнопка вызова персонала (с приемником и тактильной табличкой) А 310; система вызова помощи в санузел с кнопкой со шнуром А 310. Обстановка в библиотеке и расположение книжных стеллажей и полок удобны для маломобильных посетителей с ограниченными возможностями здоровья. Для людей с нарушениями зрения имеется специальный увеличитель для чтения, а также аудиокolonки для прослушивания аудиокниг. Таким образом, помещения и прилегающая территория муниципального бюджетного учреждения культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» в целом оборудованы с учетом доступности для инвалидов. В дальнейшем необходимо обустроить прилегающую территорию библиотек с учетом доступности для инвалидов: установить контрастные обозначения ступеней лестницы и др.

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

Сорг.дост. (количество условий доступности организации для инвалидов) = 4.

Торг.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 (Порг.дост.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае Порг.дост. = 80 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 «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» составляет 80 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

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.

В муниципальном бюджетном учреждении культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» созданы основные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В настоящее время активно используются специальные информационные устройства для людей с ослабленным зрением и слухом: информационные экраны, звукоусиливающие устройства, портативный видеоувеличитель с LCD экраном DS3 3.5HD; бегущая строка (стандарт) улица / помещение 1010 x 210 x 90 (красная). Функционирует адаптированная версия официального сайта для слабовидящих получателей услуг (<http://holm-zhirki.library67.ru/?ssv>). Технические возможности данной версии сайта позволяют масштабировать текст, изменяя размер шрифта и межбуквенный интервал; настраивать изображения и цвет сайта; использовать звуковой синтезатор речи (экранный диктор) и др. Для людей с нарушениями зрения имеется специальный увеличитель для чтения, а также аудиокolonки для прослушивания аудиокниг. В помещении Центральной библиотеки осуществлено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В соответствии с требованиями, установлены следующие знаки: тактильно-визуальный знак «Туалет для инвалидов» 150x200 ГОСТ Р 521131; визуальный знак «Доступность для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках» 150x150 Гост Р 521131; тактильно-визуальный знак «Доступность для инвалидов по зрению» 150x200 ГОСТ Р 521131; тактильная табличка (вывеска) с азбукой Брайля, 300x400 мм тактильный пластик; наклейка информационная 150x150, круг желтый. Сотрудники библиотеки, прошедшие необходимое обучение (инструктирование), оказывают необходимую помощь инвалидам по сопровождению в помещениях библиотеки и на прилегающей территории. Инструктажи работников МБУК "Холм-Жирковская ЦБС" проводятся ежегодно, что подтверждено соответствующими документами. В настоящее время актуальным является Приказ № 47 от 20.12.2024г. «О проведении инструктажа о работе с инвалидами». Традиционной формой работы с маломобильными читателями является оказание услуг в дистанционном режиме или на дому: библиотечно-информационные услуги (библиотечное обслуживание пенсионеров и лиц с ограниченными физическими возможностями на дому (по заявкам); справочно-библиографические

услуги(выполнение библиотечнобиблиографических справок пользователей в режиме«запрос-ответ» в библиотеке);культурно-просветительские услуги (организация и предоставление доступа пользователей к выставкам), организация и проведение мероприятий вне стационара; выдача книг удаленно с помощью программы «Литрес». Таким образом, в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» созданы необходимые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Расчет показателя "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" (Пуслугдост.) производился по формуле (3.2) при наличии следующих показателей:

Суслугдост. (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 5.

Туслугдост. (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 (Пуслугдост.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества Пуслугдост. = 100 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 «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» составляет 100 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, имеющих инвалидность. Все респонденты высоко оценили позитивные изменения в состоянии безбарьерной доступной среды в библиотеках Холм-Жирковского муниципального образования за истекшие три года. Большинство опрошенных читателей являются членами клуба "Золотой возраст" и регулярно посещают Центральную библиотеку. Они не только высоко оценили работу по обустройству доступной среды для инвалидов, но и выразили признательность сотрудникам библиотеки за внимание и доброжелательное отношение к людям с ограниченными возможностями здоровья и 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) = 16 человек.

$У_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 15 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд.}}$ = 93,75 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» составляет 93,75 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» ($P_{\text{перв.конт.уд.}}$), была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате опроса и анкетирования. В предыдущем 2024 календарном году число получателей услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» составило 97334 человека (число посещений). Объем выборки получателей услуг, мнение которых о качестве условий оказания услуг должно быть проанализировано в рамках независимой оценки качества (НОК), с учетом требований Методики выявления и обобщения мнения граждан, должно составлять 40% от количества получателей услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения НОК, но не более 600 человек. Таким образом, объем выборки получателей услуг МБУК "Холм-Жирковская ЦБС" 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 (П_{перв.конт.уд.}) осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

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

У_{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) = 598 человек.

В данном случае показатель П_{перв.конт.уд.} = 99,67 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 «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» составляет 99,67 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» (Показ.услуг.уд.), были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Холм-Жирковская 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_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

У_{оказ.услуг.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **600 человек.**

В данном случае показатель Показ.услуг.уд. = 100 баллов.

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 «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» составляет 100 баллов.

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_{вежл.дист.уд.}) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Холм-Жирковская 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.

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

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

$У_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 597 человек.

В данном случае показатель $П_{\text{вежл.дист.уд.}}$ = 99,5 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 «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» составляет 99,5 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 «Холм-Жирковская 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 ($П_{\text{реком.}}$) 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_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

У_{реком.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **599 человек.**

В данном случае показатель **П_{реком.}** = **99,83 балла.**

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 «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» составляет 99,83 балла.

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_{орг.усл.уд.}**) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Холм-Жирковская 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_{орг.усл.уд.}**) 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_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

У_{орг.усл.} (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **598 человек.**

В данном случае показатель **П_{орг.усл.уд.}** = **99,67 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 «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» составляет 99,67 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 «Холм-Жирковская 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 ($P_{уд.}$) 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) = 598 человек.

В данном случае показатель $P_{уд.}$ = 99,67 балла.

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 «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» составляет 99,67 балла.

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-ный критерий для данной (n-ой) организации, рассчитываемая по формулам:

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

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

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

$$K_4 = (0,4 \times \text{Пперв.конт.уд.} + 0,4 \times \text{Показ.услуг уд.} + 0,2 \times \text{Пвежл.дист.уд.})$$

$$K_5 = (0,3 \times \text{Преком.} + 0,2 \times \text{Порг.усл.уд.} + 0,5 \times \text{Пуд.})$$

Все показатели: $\text{Пинф} \dots \text{Пуд.}$ – 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" (Пожд.), 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 «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система»

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 98,92) = 99,57$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,67) = 99,84$$

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 100 + 0,3 \times 93,75) = 92,13$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,67 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 99,5) = 99,77$$

$$K_5 = (0,3 \times 99,83 + 0,2 \times 99,67 + 0,5 \times 99,67) = 99,72$$

$$\text{сумма } K_m = 491,03$$

$$S_a = 491,03 / 5 = 98,21$$

Таким образом, показатель оценки качества в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» составляет 98,21 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система»:

- Продолжить работу по повышению комфортности предоставления услуг в филиалах – сельских библиотеках.

- Продумать возможность обустройства безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов (установка на ступенях лестницы контрастных обозначений).
- Для повышения уровня оказания услуг населению целесообразно обновить книжный фонд; увеличить скорость Интернета в Детской библиотеке.

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



Е.Н. Мажар

Прошнуровано, пронумеровано и скреплено
печатью (двадцать
семь) листов.

Директор



Е.Н.Мажар