



**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 "ХИСЛАВИЧСКАЯ
МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ
БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА"**

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 20 Э/25 от «31» октября 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 «Хиславичская межпоселенческая 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 "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система"

Сокращенное наименование организации:

МБУК "Хиславичская МЦБС"

Почтовый адрес организации:

216620, Смоленская область, Хиславичский район, поселок Хиславичи, пер. Пушкина, д.15

Адрес сайта организации: <http://hislavichi.library67.ru/>

Электронный адрес организации: biblhisl@yandex.ru

Телефон организации: 8 (48140) 2-28-36

Руководитель организации: Директор Мироненко Наталья Ивановна

Контактная информация руководителя –

номер сотового телефона: +7-962-194-64-13

e-mail: biblhisl@yandex.ru

Количество получателей услуг за предыдущий календарный год –
пользователей – 5164 человек; 82860 посещений.

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Мироненко Наталья Ивановна, директор МБУК "Хиславичская МЦБС".

Контактная информация –

номер сотового телефона: +7-962-194-64-13

e-mail: biblhisl@yandex.ru

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система", являющееся одним из ключевых учреждений культуры в регионе, опирается на богатые традиции библиотечного дела. Более девяноста лет назад на Хиславичской земле стали массово создаваться избы-читальни, народные дома и клубы, занимающиеся просветительской работой среди населения. В годы Великой Отечественной войны были уничтожены все книжные фонды, и только в послевоенные годы вновь стали создаваться отдельные библиотеки. Централизованная библиотечная система в Хиславичском районе Смоленской области организована 1 августа 1978 года в соответствии с письмом Министерства культуры РСФСР. В современном статусе муниципальное бюджетное учреждение культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" было зарегистрировано 27 декабря 2006 года. Директором учреждения с 2011 года является МIRONENKO Наталья Ивановна.

Учредителем МБУК "Хиславичская МЦБС" выступает муниципальное образование "Хиславичский муниципальный округ"; правление осуществляется через его администрацию. В настоящее время в структуру Муниципального бюджетного учреждения культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" входят 17 библиотек (без образования юридического лица):

- Центральная библиотека (п.г.т. Хиславичи, пер. Пушкина, д.13);
- Детская библиотека (п.г.т. Хиславичи, пер. Пушкина, д.13);
- Владимировская библиотека-филиал № 1 (Хиславичский район, д. Владимировка, ул. Лесная, д.4);
- Иозефовская библиотека-филиал № 2 (Хиславичский район, д.Иозефовка, ул. Школьная, д.2);
- Кожуховичская библиотека-филиал № 3 (Хиславичский район, д.Братковская, ул. Школьная, д.7);
- Колесниковская библиотека-филиал № 4 (Хиславичский район, д.Большие Хутора, ул.Молодёжная, д.1);
- Корзовская библиотека-филиал № 6 (Хиславичский район, д.Корзово, ул.Молодёжная, д.17);
- Ленинская библиотека-филиал № 7 (Хиславичский район, д. Городище, ул.Центральная д.16);
- Мазыкинская библиотека-филиал № 8 (Хиславичский район, д.Клюкино, ул.Центральная д.8);

- Микшинская библиотека-филиал № 9 (Хиславичский район, д.Микшино, ул. Молодёжная д.18);
- Петропольская библиотека-филиал № 11 (Хиславичский район, д.Петрополье, ул. Центральная, д.18, кв.1);
- Печерская библиотека-филиал № 12 (Хиславичский район, д.Печерская Буда, ул. Центральная, д.18);
- Слободская библиотека-филиал №13 (Хиславичский район, д.Жанвиль, ул. Южная, д.1);
- Стайковская библиотека-филиал № 15 (Хиславичский район, д.Стайки, ул. Центральная, д.6);
- Упинская библиотека-филиал № 16 (Хиславичский район, д.Упино, ул. Сергеенкова д.5);
- Фроловская библиотека-филиал № 17 (Хиславичский район, п.Фролово, ул. Северная, д.3);
- Череповская библиотека-филиал № 18 (Хиславичский район, д.Черепово, ул. Центральная, д.5).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" проводит большую культурно-просветительскую работу среди населения, предоставляя различные виды услуг: информацию о наличии в библиотечном фонде конкретных документов, справочную и консультативную помощь в поиске и выборе источников информации, получение библиографического списка по заданной теме, тематический подбор документов по предварительному заказу, предоставление во временное пользование библиотечного документа, организацию и размещение книжных выставок, выставок художественных произведений и др. Книжный фонд МБУК "Хиславичская МЦБС" в настоящее время насчитывает более 82 тысяч экземпляров, в том числе более 18 тысяч экземпляров в Центральной районной библиотеке и 8 тысяч экземпляров в Детской библиотеке. Ежегодно для фондов библиотек оформляется подписка 25 наименований газет и журналов.

В дополнение к основной деятельности сотрудники МБУК "Хиславичская МЦБС" реализуют множество проектов, что особенно ярко проявилось за истекшие три года. Учреждение реализует долгосрочный культурно-просветительский проект "Семья – наше достояние", в содружестве с Донецкой республиканской универсальной библиотекой им.Крупской в ходе межрегиональных акций "Все начинается с семьи". МБУК "Хиславичская МЦБС" участвует в акции "Знание-сила!", цель

которой – сбор книг для детей и взрослого населения ДНР и ЛНР. Хиславичская центральная библиотека является Площадкой для проведения: Всероссийской акции "Диктант Победы", международной акции "Географический диктант". Выступает в роли организатора площадки и куратора во Всероссийском тесте на знание Конституции Российской Федерации; во Всероссийской олимпиаде "Символы России. Русский язык: история письменности". Учреждение принимало участие в региональном научно-просветительском проекте "Народные традиции Смоленского края как часть культурного кода нации". Ежегодно МБУК "Хиславичская МЦБС" принимает участие в фестивале – конкурсе библиотечных идей "Тропой творчества" среди библиотекарей ЦБС Смоленской области, работающих с молодежью (призовые места в 2023, 2024, 2025 гг.). Ежегодно МБУК "Хиславичская МЦБС" участвует в областных мероприятиях: "Областной день поэзии "Добрая лира», акциях "Областной День чтения", "На журнальной орбите", творческих конкурсах "Все дети талантливы". Большие успехи были достигнуты в областном конкурсе среди муниципальных библиотек Смоленской области, работающих с детьми: "Воспитание патриотизма средствами народной культуры" (2 место); в областном интернет-фотоконкурсе "Природы затаённое дыхание" (3 место); в областном конкурсе среди муниципальных библиотек Смоленской области, работающих с детьми "Год педагога и наставника в библиотеке" (1 место заняла Детская библиотека).

В 2024 году Хиславичской библиотеки района приняли участие: в Международной акции "Читаем детям о войне" (организатор Самарская областная детская библиотека), в Международной сетевой акции "Читаем о блокаде" (организатор Нижегородская областная детская библиотека им. Т.А. Мавриной), во Всероссийской олимпиаде "Символы России. Государственные символы России", в акции "Всероссийская Неделя детской книги"; областном конкурсе, "Освобождение Смоленщины: как это было", посвященном 81-й годовщине освобождения Смоленской области от немецко-фашистских захватчиков, организатор конкурса – фонд социальной поддержки «СозИдаНИЕ» С.Неверова, МБУК "Хиславичская МЦБС" заняла 3 место с работой – обзор выставки "Становится историей война".

По итогам областного конкурса по отбору лучших муниципальных учреждений культуры, находящихся на территории сельских поселений, в число победителей вошла Печерская библиотека МБУК "Хиславичская МЦБС".

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" активно

сотрудничает с фондом "Защитники Отечества", организуя мероприятия для участников СВО, презентации сборников рассказов участников специальной военной операции "Нет уз святее товарищества". Библиотекари участвуют в плетении маскировочных сетей, сбору средств для помощи бойцам СВО. Волонтерская деятельность учреждения отмечена благодарственными письмами Администрации Хиславичского муниципального округа. За победу в конкурсах в 2024-2025гг. получены премии 50 000 (пятьдесят тысяч) и 120 000 (сто двадцать тысяч) рублей. Средства израсходованы на улучшение материальной базы учреждения: приобретены системный блок, литература для пополнения библиотечного фонда.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" играет большую роль в социально-культурном развитии региона. Многогранная профессиональная деятельность библиотек Хиславичского муниципального образования должна сопровождаться достойными условиями оказания услуг населению. Проводимая независимая оценка качества условий оказания услуг позволяет фактическую информацию и разработать рекомендации по дальнейшему совершенствованию условий предоставления услуг МБУК "Хиславичская МЦБС" всем категориям инвалидов, 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 «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 "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" создана современная информационная среда. Наиболее полная информация для населения представлена в Центральной библиотеке (п.г.т. Хиславичи, пер.Пушкина, д.13). При входе в здание имеется стационарная вывеска, на которой указано полное официальное наименование учреждения и его учредитель, а также почтовый адрес учреждения. В помещении Центральной библиотеки оформлены настенные стенды "Информация", "Уголок читателя" и др. На стендах в библиотеке представлена актуальная для получателей услуг информация: официальное полное и сокращенное название библиотеки, структура библиотечной системы, Правила пользования библиотеками Муниципального бюджетного учреждения культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система", QR-код для перехода на сайт библиотеки и анкету для читателей, режим работы библиотеки, контактная информация с указанием ответственных лиц, перечень услуг, оказываемых МЦБС, а также сведения о клубах по интересам, план работы учреждения на месяц, объявления о проводимых мероприятиях и др. О многогранной деятельности МБУК "Хиславичская МЦБС" свидетельствуют грамоты, дипломы, благодарности и другие награды, полученные за достижения в работе. Система настенных стендов удачно дополнена мобильными выставками и другими информационными средствами. Большое внимание сотрудниками МБУК "Хиславичская МЦБС" уделяется обеспечению безопасности жизнедеятельности, что подтверждают стенды "Правила противопожарной безопасности", "План эвакуации", "Использование огнетушителя" и др. Необходимо подчеркнуть удобство доступа к информации посетителей. Места размещения стендов выбирают в соответствии с тематикой (коридоры, зона при входе, читальный зал). Стенды размещаются на уровне глаз читателя. Если информация предназначена для младших школьников, на высоте — 80-110 см. Для старшеклассников и взрослых — 140-170 см. Стенды установлены в хорошо освещенных зонах. Подобная система стендов имеется во всех библиотеках-филиалах, где представленные материалы отражают особенности работы в сельских поселениях. Таким образом, размещенная на стендах в помещениях Муниципального бюджетного учреждения культуры "Хиславичская межпоселенческая 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 "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" размещен в сети интернет по адресу: <http://hislavichi.library67.ru/>. Сайт создан на современной технологической платформе, удобен в пользовании, содержит большой объем актуальной информации. Функционирует адаптированная версия сайта для слабовидящих получателей услуг: <http://hislavichi.library67.ru/?ssv>.

На главной странице официального сайта представлено полное название учреждения, обращение к читателям, электронный сервис для отправки обращений граждан "Госуслуги. Решаем вместе" с конкретной тематикой: "Хочется, чтобы библиотека стала лучше?", контактная информация (почтовый адрес, абонентский номер телефона, адрес электронной почты), QR-код с переходом на анкету для получателей услуг, новостная лента, названия разделов сайта, полезные ссылки и многое другое. Общая информация о деятельности МБУК "Хиславичская МЦБС" отражена в разделе "О нас" (<http://hislavichi.library67.ru/about/>), где представлена история библиотеки, структура МЦБС и информация о сотрудниках. В разделе Нормативная база" (<http://hislavichi.library67.ru/normativnaya-baza/>) имеется Устав, Административные регламенты. Правила пользования ЦБС, Свидетельство о регистрации юридического лица. Профессиональная деятельность МБУК "Хиславичская МЦБС" отражена в разделах: "Фонды МЦБС" (<http://hislavichi.library67.ru/fondy-cbs/>), "Издательская деятельность" (<http://hislavichi.library67.ru/izdatelskaya-deyatelnost/>), "Материально-техническое обеспечение" (<http://hislavichi.library67.ru/materialno-tehnicheskoe-obespech/>), "План работы" (<http://hislavichi.library67.ru/plan-raboty-290/>), "План финансово-хозяйственной деятельности" (<http://hislavichi.library67.ru/plan-finansovo-hozyajstvennoj-de/>), "Информация о выполнении муниципального задания" (<http://hislavichi.library67.ru/informaciya-o-vypolnenii-municip/>), "Методическая копилка" (<http://hislavichi.library67.ru/metodicheskaya-kopilka/>), "СОУТ: Специальная оценка условий труда" (<http://hislavichi.library67.ru/sout/>) и др. Официальный сайт позволяет обеспечить обратную связь с получателями услуг, благодаря разделам: "Контакты" (<http://hislavichi.library67.ru/verhnee-menu/kontakty/>), "Книга отзывов" (<http://hislavichi.library67.ru/otzyvy/>), "Независимая оценка качества" (<http://hislavichi.library67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva/>), "Задай вопрос" (<http://hislavichi.library67.ru/zadaj-vopros/>), "Продление книг On-line" (<http://hislavichi.library67.ru/prodlenie-knig-onlajn/>) и др. Важно подчеркнуть, что официальный сайт отражает большую работу коллектива МБУК "Хиславичская МЦБС" по гражданско-патриотическому воспитанию

населения, что подтверждают разделы: "Краеведение" (<http://hislavichi.library67.ru/kraevedenie/>), "Календарь знаменательных дат" (<http://hislavichi.library67.ru/kalendar-znamenatelnyh-dat/>), "Бессмертный полк" (<http://hislavichi.library67.ru/verhnee-menyu/bessmertnyj-pol/>), Электронная газета "Долг памяти" (<http://hislavichi.library67.ru/verhnee-menyu/elektronnaya-gazeta-dolg-pamyati/>) и др. Социальную и духовную поддержку населению помогают оказывать разделы "ЦСЗИ: Центр социально значимой информации" (<http://hislavichi.library67.ru/cszi/>) и "Кафедра православной литературы" (<http://hislavichi.library67.ru/kafedra-pravoslavnoj-literatury/>). Большой интерес у читателей библиотеки вызывают разделы "Новости" (<http://hislavichi.library67.ru/verhnee-menyu/news/>) и "Афиша" (<http://hislavichi.library67.ru/verhnee-menyu/afisha/>). Таким образом, размещенная на официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" информация полностью соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к традиционным вариантам размещения информации сотрудники МБУК "Хиславичская МЦБС" используют и другие способы распространения и места размещения информации о своей деятельности: группы в социальных сетях: Одноклассники (<https://ok.ru/group/57630935220366>; <https://ok.ru/profile/581579282830>), ВКонтakte (<https://vk.com/public204946312>); средства массовой информации (газета "Хиславичские известия") и др.

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 ($P_{\text{инф}}$), 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

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

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

$I_{\text{норм}}$ (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_{инф}. (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 "Хиславичская межпоселенческая 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 "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" (<http://hislavichi.library67.ru/>) содержит информацию о различных способах обратной связи и дистанционного взаимодействия с получателями услуг. Основные контакты указаны на главной странице сайта в разделе "Контакты" (<http://hislavichi.library67.ru/servisnoe-menyu/kontakt/>): почтовый адрес (216620, Смоленская область, п. Хиславичи, пер. Пушкина, 15); абонентский номер телефона 8 (48140) 2-28-36; адрес электронной почты biblhisl@yandex.ru. Для выражения мнения читателей действует электронная "Книга отзывов" (<http://hislavichi.library67.ru/otzyvy/>). Раздел "Задай вопрос" (<http://hislavichi.library67.ru/zadaj-vopros/>) позволяет читателям оперативно получить интересующую их информацию. Электронный сервис "Госуслуги. Решаем вместе" позволяет читателям отправить вопрос на тему "Хочется, чтобы библиотека стала лучше?". Раздел "Независимая оценка качества" (<http://hislavichi.library67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva/>) содержит подробную информацию, а именно: отчеты о предыдущих проверках качества условий оказания услуг (2019, 2022 гг.), а также план мероприятий по

улучшению качества условий оказания услуг. Анкета для выявления мнения получателей услуг размещена на главной странице сайта (QR-код с переходом на анкету). Дистанционное взаимодействие с получателями услуг позволяет осуществлять раздел "Продление книг On-line" (<http://hislavichi.library67.ru/prodlenie-knig-onlajn/>). Поддерживать обратную связь с получателями услуг помогает ссылка на группу МБУК "Хиславичская МЦБС" в социальной сети Одноклассники (<https://ok.ru/group/57630935220366>). Таким образом, на официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" имеется достаточная информация о различных способах обратной связи, 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) = 8.

$T_{\text{дист.}}$ (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 "Хиславичская межпоселенческая 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 "Хиславичская межпоселенческая 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 "Хиславичская МЦБС" в прошедшем 2024 году составило 82860 человек. При таких масштабах работы число опрошенных получателей услуг должно составлять 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) = **591 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. = **99,08 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 "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 99,08 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 проведено 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 "Хиславичская межпоселенческая 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.

В библиотеках Муниципального бюджетного учреждения культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" созданы достойные условия предоставления услуг населению. Наиболее комфортные условия для читателей обеспечены в Центральной библиотеке (п. Хиславичи). На прилегающей территории размещены удобные деревянные лавочки. В зоне отдыха и ожидания (зал абонемента) установлены кресла, офисные диваны; в читальном зале – кресла, диван, журнальный столик; в детской библиотеке – кресло-мешок и другая мебель. Имеется гардероб для посетителей: входная зона оборудована гардеробными стойками и настенными гардеробными системами для детей. Навигация в помещении библиотеки представлена не только традиционными вывесками, но и светящимися указателями и табло. В открытом доступе для читателей имеется питьевая вода: в соответствии с требованиями СанПин организован питьевой режим с использованием сертифицированной бутилированной воды и одноразовых стаканов. Обустроить в помещении санитарно-гигиенические помещения нет возможности, так как библиотека находится в приспособленном здании барачного типа; инженерно-технические особенности здания не позволяют произвести необходимые ремонтные работы. Тем не менее, во всех помещениях библиотеки соблюдается чистота: ежедневно производится влажная уборка; в последнюю пятницу каждого месяца – санитарный день. Транспортная доступность Центральной библиотеки не вызывает проблем, так как она расположена рядом с автостанцией, имеется парковка. Все сельские библиотеки-филиалы находятся в шаговой доступности. Записаться на получение услуг читатели могут различными способами: по телефону 8 (48140) 2-28-36, на официальном сайте (<http://hislavichi.library67.ru/>), при личном посещении библиотек. Комфортность предоставления услуг в сельских библиотеках-филиалах во многом определяется социально-экономическими условиями сельских поселений и финансовыми возможностями учреждения. Таким образом, в целом в Муниципальном бюджетном учреждении культуры

"Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" созданы достаточно комфортные условия предоставления услуг населению.

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

$C_{\text{комф.}}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = 6.

$T_{\text{комф.}}$ (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 6 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 "Хиславичская межпоселенческая 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 "Хиславичская межпоселенческая 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 учреждения. 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.

$U_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 591 человек.

$P_{\text{комф.уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 98,5 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 98,5 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 "Хиславичская межпоселенческая 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 "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" отдельных элементов безбарьерной среды. Так, например, в Центральной библиотеке входная группа имеет расширенные дверные проемы, удобные для проезда инвалидной коляски. В пандусе и подъемных механизмах нет необходимости, так как здание одноэтажное, без крыльца. Подобная ситуация наблюдается практически во всех библиотеках МБУК "Хиславичская МЦБС". Вход в одноэтажные здания библиотек доступен для инвалидов, имеют плавный спуск (без крыльца и высоких порогов), поэтому контрастные обозначения не требуются. При входе в здание Центральной библиотеки установлена кнопка вызова

персонала. Перед входом в здание имеется обширная площадка, удобная для проезда и разворота инвалидной коляски. На парковке имеются места для стоянки автотранспортных средств инвалидов. Таким образом, в сложившихся условиях можно считать, что помещения и прилегающая территория Муниципального бюджетного учреждения культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" частично оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Однако в перспективе необходимо продумать вопрос о дальнейшем обустройстве помещений 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:

$P_{орг.дост.}$ (количество условий доступности организации для инвалидов) = 2.
 $P_{орг.дост.}$ (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 $P_{орг.дост.} = 40$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" в организации сферы культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 40 баллов.

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

В ходе анализа состояния условий доступности для инвалидов в организации:

при определении значения показателя оценки качества «Обеспечение 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 "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" в соответствии с методическими рекомендациями по организации работы в рамках оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания и другими учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты

ИЯ
НИЯ
ЦЕНТР»

ЕНКЕ
ЕИЙ
Е

0 Э/25 от
низацией
научно-
й оценке
культуры
лавичская
яющей

а труда и
344н «Об
их общие
и в сфере
живания и
Приказом
е 599 «Об
и оценки
Приказом
ии от 28
ндаций по
й оказания

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.

Анализ ситуации в Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" показал наличие некоторых условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Так, например, в настоящее время действует адаптированная версия официального сайта для слабовидящих получателей услуг (<http://hislavichi.library67.ru/?ssv>). Функциональные возможности сайта позволяют изменять его цвет, размер шрифта, межбуквенный и межстрочный интервал, а также использовать другие настройки. Проведен инструктаж работников МБУК "Хиславичская МЦБС" по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и прилегающей территории (Приказ №8 от 09.01.2022 г.). Осуществляется сопровождение работниками библиотеки читателей с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных получателей услуг в помещениях на прилегающей территории. В учреждении в дистанционном режиме можно получить консультации библиотекаря, библиографа; налажена работа "Домашнего абонемента" – индивидуальное обслуживание читателей, которые по ряду обстоятельств и состоянию здоровья не могут посещать библиотеку. Таким образом, в Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" созданы базовые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

В дальнейшем необходимо продолжить работу по улучшению условий доступности услуг для инвалидов, в том числе: обеспечить дублирование информации для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации крупными, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и др.

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

П_{услуг дост.} (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 4.

П_{услуг дост.} (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 (П_{услуг дост.}) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества П_{услуг дост.} = 80 баллов.

ЦИЯ
ЗАНИЯ
Й ЦЕНТР»

ЕНКЕ
ИЕЙ
Е

Э/25 от
низацией
научно-
оценке
культуры
авичская
яющейся

труда и
44н «Об
их общие
в сфере
ивания и
Приказом
599 «Об
оценки
Приказом
и от 28
даций по
оказания

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 "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 80 баллов.

ЛЯ
НИЯ
ЦЕНТР»

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

НКЕ
ЕЙ

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 "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система", имеющих инвалидность. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($P_{\text{дост.уд.}}$), производился по формуле (3.3), включающей следующие показатели:

$P_{\text{уд.}}$ (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = 10 человек.

$P_{\text{уд.уд.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 9 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд.}}$ = 90 баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 90 баллов.

Э/25 от
изацией
научно-
оценке
ультуры
вичская
юшейся

Р. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ"

труда и
4н «Об
х общие
в сфере
вания и
Приказом
599 «Об
оценки

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".

Приказом
и от 28
даций по
оказания

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» ($P_{\text{дост.уд.}}$), была использована информация от потребителей услуг

Муниципального бюджетного учреждения культуры "Хиславичская межпоселенческая 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 Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составило 82860 человек. Таким образом, объем выборки получателей услуг в МБУК "Хиславичская МЦБС" – 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 предложениями медико-социальной экспертизы», утвержденными приказом Министерства 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 (Перв.конт.уд.) осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

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

$$n_{\text{уд.конт.}} (\text{число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры}) = 599 \text{ человек.}$$

В данном случае показатель $P_{\text{Перв.конт.уд.}} = 99,83 \text{ балла.}$

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт

ЦИЯ
АНИЯ
И ЦЕНТР»

ЕНКЕ
ДЕЙ
Е

Э/25 от
низацией
научно-
оценке
культуры
авичская
яющейся

труда и
4н «Об
их общие
в сфере
вания и
[приказом
599 «Об
оценки
[приказом
от 28
аций по
оказания

и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 99,83 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 "Хиславичская межпоселенческая 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 исполнения анкет проверены представителями организации-оператора. Обработка полученной информации была проведена с учетом рекомендаций 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 другими 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) с учетом наличия следующих показателей:

общее число опрошенных получателей услуг) = 600 человек.

уд. (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. = 99,66 балла.

ОЦЕНКА
КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ
ЦЕНТР»

ОЦЕНКА
КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ
ЦЕНТР»

Э/25 от
организацией
научно-
оценке
культуры
авичская
яющейся

труда и
44н «Об
их общие
в сфере
вания и
Приказом
599 «Об
оценки
Приказом
и от 28
даций по
оказания

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 "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 99,66 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_{вежл.дист.уд.}) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры "Хиславичская межпоселенческая 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:

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

$n_{вежл.дист.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 594 человека.

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

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 "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 99 баллов.

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества УСЛОВОУДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ"

ИЯ
НИЯ
ЦЕНТР»

НКЕ
ЕЙ

Э/25 от
изацией
научно-
оценке
льтуры
вичская
ющейся

груда и
4н «Об
к общие
в сфере
ания и
риказом
99 «Об
оценки
риказом
от 28
аций по
казания

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 "Хиславичская межпоселенческая 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 ($P_{\text{реком.}}$) 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:

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

$N_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, внимательностью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 599 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{реком.}}$ = 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 "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 99,83 балла.

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» ($P_{\text{орг. усл. уд.}}$) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная

ИЯ
АНИЯ
ЦЕНТР»

ЕНКЕ
ИЕЙ
Е

) Э/25 от
низацией
научно-
і оценке
культуры
авичская
ияющейся

труда и
44н «Об
их общие
я в сфере
ивания и
Приказом
599 «Об
і оценки
Приказом
и от 28
идаций по
і оказания

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 ($P_{орг.усл.уд.}$) 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) = 597 человек.

В данном случае показатель $P_{орг.усл.уд.}$ = 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 "Хиславичская межпоселенческая 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 "Хиславичская межпоселенческая 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 $P_{уд.}$ = 99,66 балла.

ДИЯ
АНИЯ
І ЦЕНТР»

ЕНКЕ
ТЕЙ
Е

Э/25 от
изацией
научно-
оценке
ультуры
авичская
ющейся

труда и
4н «Об
х общие
в сфере
вания и
[приказом
599 «Об
оценки
[приказом
і от 28
аций по
оказания

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 "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 99,66 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-ый критерий для данной (n-ой) организации, рассчитываемая по формулам:

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

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

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

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

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

Все показатели: $\Pi_{\text{инф}}$... $\Pi_{\text{уд.}}$ – 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" ($\Pi_{\text{ожид.}}$), что объективно делает необходимым увеличение коэффициентов до 0,5 в показателе K_2 .

ИЯ
НИЯ
ЦЕНТР»

НКЕ
ЕЙ

Э/25 от
изацией
научно-
оценке
ультуры
вичская
ющей

труда и
4н «Об
х общие
в сфере
зания и
приказом
599 «Об
оценки
приказом
от 28
аций по
оказания

Расчет показателя оценки качества в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система"

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99,08) = 99,63$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 98,5) = 99,25$$

$$K_3 = (0,3 \times 40 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 90) = 71$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,83 + 0,4 \times 99,66 + 0,2 \times 99) = 99,59$$

$$K_5 = (0,3 \times 99,83 + 0,2 \times 99,5 + 0,5 \times 99,66) = 99,67$$

сумма $K_m = 469,14$

$$S_n = 469,14 / 5 = 93,82$$

Таким образом, показатель оценки качества в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 93,82 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система":

- Обеспечить повышение уровня комфортности предоставления услуг для всех категорий населения в библиотеках МБУК "Хиславичская МЦБС", включая сельские библиотеки-филиалы.
- Установить интерактивное оборудование для улучшения качества информационной среды в учреждении и повышения информированности читателей о деятельности библиотеки.
- Продолжить обустройство помещений библиотек и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов с использованием современного оборудования и технологий.

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

Е.Н. Мажар

АЦИЯ
УВАНИЯ
ИЙ ЦЕНТР»

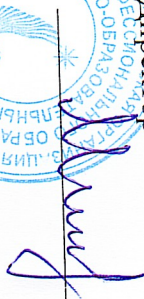
ЦЕНКЕ
ЦИЕЙ
ДЕ

0 Э/25 от
анизацией
научно-
й оценке
культуры
лавичская
яющейся

труда и
44н «Об
их общие
в сфере
ивания и
Приказом
599 «Об
оценки
Приказом
и от 28
даций по
оказания

Прошнуровано, пронумеровано и скреплено
печатью 26 (Абадзана
Исем) листов.

Директор



/Е.Н.Мажар

