



**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 ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ  
БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА МУНИЦИПАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ "ДЕМИДОВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ  
ОКРУГ" СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 8Э/25 от «11» 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 Централизованная библиотечная система муниципального образования «Демидовский муниципальный округ» Смоленской области, являющейся Заказчиком.

Отчет составлен в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 18.05.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»; Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования,

социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

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

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

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

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

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

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

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования «Демидовский муниципальный округ» Смоленской области**

Сокращенное наименование организации:

**МБУК ЦБС**

***Почтовый адрес организации:***

216240 Смоленская область, город Демидов, улица Советская, дом 5

***Адрес сайта организации:*** <http://demidov.library67.ru/>

***Электронный адрес организации:*** [bibldem@rambler.ru](mailto:bibldem@rambler.ru)

***Телефон организации:*** +7 (848147) 4-11-89

***Руководитель организации:*** Директор Бурлакова Татьяна Викторовна

***Контактная информация руководителя –***

номер сотового телефона: 8 920 300-27-76

e-mail: [bibldem@rambler.ru](mailto:bibldem@rambler.ru)

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

8604 человек

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

Бурлакова Татьяна Викторовна, директор МБУК ЦБС

***Контактная информация –***

номер сотового телефона: 8 920 300-27-76

e-mail: [bibldem@rambler.ru](mailto:bibldem@rambler.ru)

### **Дополнительная информация об организации:**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области в качестве юридического лица было зарегистрировано 1 июля 1998 года. Однако история становления МБУК ЦБС насчитывает многие десятилетия: в 1898 году в городе Поречье (ныне г. Демидов) была создана "бесплатная народная библиотека". В советское время произошла централизация государственных массовых библиотек района, о чем свидетельствует Решение Исполкома Демидовского районного Совета депутатов трудящихся № 155 от 19.05.1976 г. В настоящее время Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области является одним из крупнейших учреждений культуры в регионе. В состав МБУК ЦБС входят 20 библиотек:

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
Централизованная библиотечная система муниципального образования  
«Демидовский муниципальный округ» Смоленской области.**

| <b>п/п</b> | <b>Наименование библиотеки</b>             | <b>Адрес места нахождения</b>                                                                                             |
|------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.         | Демидовская центральная библиотека         | 216240, Российская Федерация, Смоленская область, муниципальный округ Демидовский, г. Демидов, ул. Советская, д. 5        |
| 2.         | Демидовская центральная детская библиотека | 216240, Российская Федерация, Смоленская область, муниципальный округ Демидовский, г. Демидов, ул. Советская, д. 5        |
| 3.         | Пржевальская библиотека-филиал             | 216270, Российская Федерация, Смоленская область, муниципальный округ Демидовский, пос. Пржевальское, ул. Советская, д. 9 |
| 4.         | Пржевальская детская библиотека-филиал     | 216270, Российская Федерация, Смоленская область, муниципальный округ Демидовский, пос. Пржевальское, ул. Советская, д. 9 |
| 5.         | Баклановская библиотека-филиал             | 216265, Российская Федерация, Смоленская область, муниципальный округ Демидовский, д. Бакланово, ул. Центральная, д. 56   |
| 6.         | Бородинская библиотека-                    | 216255, Российская Федерация, Смоленская                                                                                  |

|     |                                      |                                                                                                                            |
|-----|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | филиал                               | область, муниципальный округ<br>Демидовский, д. Борода, ул. Верхняя, д. 10                                                 |
| 7.  | Верхне-Моховичская библиотека-филиал | 216260, Российская Федерация, Смоленская область, муниципальный округ Демидовский, д. Верхние Моховичи, ул. Парковая, д. 2 |
| 8.  | Полуяновская библиотека-филиал       | 216254, Российская Федерация, Смоленская область, муниципальный округ Демидовский, д. Боярщина, ул. Новая, д. 7            |
| 9.  | Дубровская библиотека-филиал         | 216251, Российская Федерация, Смоленская область, муниципальный округ Демидовский, д. Дубровка, ул. Парковая, д. 19        |
| 10. | Жичицкая библиотека-филиал           | 216252, Российская Федерация, Смоленская область, муниципальный округ Демидовский, д. Жичицы, ул. Егорова, д. 28           |
| 11. | Заборьевская библиотека-филиал       | 216261, Российская Федерация, Смоленская область, муниципальный округ Демидовский, д. Заборье, ул. Молодежная, д. 27       |
| 12. | Закрутская библиотека-филиал         | 216256, Российская Федерация, Смоленская область, муниципальный округ Демидовский, д. Закрутье, ул. Центральная, д. 17     |
| 13. | Закустищенская библиотека-филиал     | 216262, Российская Федерация, Смоленская область, муниципальный округ Демидовский, д. Холм, ул. Голубая, д. 6              |
| 14. | Коревская библиотека-филиал          | 216272, Российская Федерация, Смоленская область, муниципальный округ Демидовский, д. Корево, ул. Ямская, д. 10            |
| 15. | Луговская библиотека-филиал          | 216261, Российская Федерация, Смоленская область, муниципальный округ Демидовский, д. Нижние Луги, пер. Южный, д. 3        |
| 16. | Михайловская библиотека-филиал       | 216265, Российская Федерация, Смоленская область, муниципальный округ Демидовский, д. Михайловское, ул. Центральная, д. 23 |
| 17. | Подосинковская библиотека-филиал     | 216275, Российская Федерация, Смоленская область, муниципальный округ Демидовский, д. Подосинки, ул. Центральная, д. 31    |
| 18. | Титовщинская библиотека-филиал       | 216240, Российская Федерация, Смоленская область, муниципальный округ                                                      |

|     |                              |                                                                                                                                  |
|-----|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                              | Демидовский, д. Титовщина,<br>ул. Центральная, д. 9                                                                              |
| 19. | Холмовская библиотека-филиал | 216244, Российская Федерация, Смоленская область, муниципальный округ Демидовский, д. Центральная Усадьба, ул. Акатовская, д. 21 |
| 20. | Шаповская библиотека-филиал  | 216245, Российская Федерация, Смоленская область, муниципальный округ Демидовский, д. Шапы, ул. Заречная, д.6                    |

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области решает широкий спектр задач, включая информационно-просветительскую деятельность, историко-патриотическое и духовно-нравственное воспитание, организацию досуга для всех категорий жителей региона, включая людей пожилого возраста и инвалидов. Большое внимание уделяется работе с детьми. Профессиональная деятельность библиотечной системы осуществляется на высоком уровне. За истекшие три года сотрудники МБУК ЦБС достигли больших результатов. Так, например, в 2022 году Демидовская центральная районная библиотека приняла участие в конкурсах "Смоленской областной библиотеки для детей и юношества им. И.С. Соколова–Микитова": интернет-фотоконкурсе "Фотосессия для книги" (в номинации "Bookface" Черванева Т.М. заняла III место); в межрегиональном поэтическом марафоне "Читаем Булгакова"; в интернет-фотоконкурсе "Милый сердцу уголок". Участие в конкурсах ГБУК "Смоленская областная универсальная научная библиотека им. А.Т. Твардовского": интернет-викторина "Край родной, земля Смоленская"; межрегиональный конкурс на лучший видеоролик "Мы читаем? Что читаем? Где читаем?" и др. Демидовская центральная детская библиотека приняла участие в конкурсе ГБУК "Смоленская областная универсальная научная библиотека им. А.Т. Твардовского" на лучший электронный эколого-краеведческий путеводитель "Природа родного края" (был создан путеводитель "Река Гобза – свидетель старины глубокой"), в конкурсе "Лучшая ЭКО-команда". Демидовская центральная детская библиотека, Пржевальская детская и поселенческие библиотеки-филиалы приняли участие в конкурсах "Смоленской областной библиотеки для детей и юношества им. И.С.Соколова-Микитова": Литературный праздник "Свет под книжной обложкой", посвященный Дню православной книги – 12 марта; Акция «Областной день поэзии "Добрая лира", посвященная 75-летию со дня рождения М.Д.Яснова – 22 марта; Литературный марафон

"Сын земли и звезд", посвященный 60-летию полета Ю.А.Гагарина в космос; Областной конкурс сочинений "Помнят люди твой первый полет", посвященный 60-летию полета Ю.А.Гагарина в космос; Областной web-турнир юных знатоков истории, посвященный 800-летию со дня рождения Александра Невского "Мыслитель. Стратег. Святой" и др. Достижения сотрудников МБУК ЦБС: заведующая Жичицкой поселенческой библиотекой приняла участие в 8 Международном конкурсе профессионального мастерства "Надежды России" и стала победителем в номинации "Пасхальные фантазии"; 2 место в выставке-конкурсе на лучшую масленичную куклу "Сударыня Масленица" (г.Смоленск); 1 место в номинации "Декоративно-прикладное творчество" в фотовыставке "Пасхальные традиции (г.Смоленск). В международной литературной интернет-викторине "Созвездие имен достойных", организованной Челябинской областной библиотекой для молодежи, приняла участие читательница библиотеки Кирсанова Д. Библиотекари и пользователи библиотек Демидовского района приняли участие в социологическом исследовании "Состояние работы библиотек Смоленской области по патриотическому воспитанию" (в рамках реализации государственной программы "Патриотическое воспитание граждан РФ на 2016 – 2020 годы"). В областных мероприятиях принимали участие юные читатели из Центральной детской библиотеки, Пржевальской поселковой детской библиотеки, Бородинской, В.Моховичской, Заборьевской, Подосинковской, Титовщинской, Холмовской, Шаповской поселенческих библиотек – филиалов.

В 2023 году 125-летний юбилей отметила Демидовская центральная районная библиотека. 26 мая 2023 г. в Демидовской центральной библиотеке состоялось торжественное мероприятие, посвящённое юбилею учреждения. Демидовская центральная библиотека прошла путь от народной читальни до центра информации и культуры. С приветственным словом к коллективу библиотеки обратился депутат Смоленской областной Думы Дементьев Николай Алексеевич; он вручил специалистам библиотечной системы Почетные Грамоты Смоленской областной Думы: заведующему отделом обслуживания Центральной районной библиотеки Горбачевой С.Ф.; заведующему Пржевальской поселковой библиотекой Жагуриной И.П.; заведующему детской библиотекой Никитиной В.В.; заведующему Бородинской библиотекой Акимовой Е.Н.; заведующему Закрутской библиотекой Костючковой Н.А. На базе МБУК ЦБС была организована 10-я историко-краеведческая конференция "Демидовцы на службе Отечеству". Важными событиями стало участие в региональных

мероприятиях: XII международном поэтическом конкурсе "Руднянские зори", организованной Руднянской центральной районной библиотекой и литобъединением "Современник" (в номинации "А память священна" Н.Прохоркина заняла 2 место; Г. Язенькин занял 3 место); XII ежегодном летнем Лагере сельских библиотекарей "Экотур по "Смоленскому Поозерью". Демидовский район представляли заведующая Закрутской поселенческой библиотекой Н.А.Костючкова. В числе важнейших достижений можно указать: МБУК ЦБС Демидовского района стала финалистом областного конкурса "Лучшее сообщество в социальной сети 2022 года среди государственных органов и учреждений Смоленской области"; в областном интернет - фотоконкурсе "Со страниц произведений Л. Н. Толстого" (организатор ГБУК "Смоленская областная библиотека для детей и молодежи") III место в номинации "Жанровый снимок" и приз зрительских симпатий в номинации "Литературный образ" завоевала семья библиотекаря Демидовской центральной детской библиотеки Натальи Бабурченковой; участие библиотек в конкурсе "Лучшие муниципальные учреждения культуры, находящиеся на территориях сельских поселений и их работники" (Лучшее учреждение – Закрутская поселенческая библиотека; лучший работник Акимова Елена Николаевна – заведующий Бородинской библиотеки). В Областном конкурсе видеоафиш «#День\_молодежи\_в\_библиотеке» среди библиотекарей муниципальных библиотек Смоленской области Диплом за оригинальность композиционного решения получила ведущий библиотекарь Демидовской центральной районной библиотеки Юлия Андреевна Шейдина. Благодарственное письмо Демидовской центральной районной библиотеки "За активное участие в онлайн-занятиях по финансовой грамотности для старшего поколения и Всероссийском онлайн-зачете по финансовой грамотности".

2024 год был ознаменован следующими достижениями: участие библиотек в конкурсе "Лучшие муниципальные учреждения культуры, находящиеся на территориях сельских поселений и их работники" (лучшее учреждение – Закрутская поселенческая библиотека; Лучший работник Акимова Елена Николаевна заведующий Бородинской библиотекой); 3 место – Демидовская детская библиотека в номинации "Здесь наши корни, дом и память" в конкурсе среди муниципальных библиотек Смоленской области: "Освобождение Смоленщины: как это было"; 2 место и приз зрительских симпатий заведующей Пржевальской поселковой библиотекой Хохряковой Е.А. в XIV фестивале библиотечных идей среди библиотекарей

ЦБС Смоленской области "Тропой творчества". Была проведена 11-я историко-краеведческая конференция "Демидовцы на службе Отечеству".

В XIII международном поэтическом конкурсе "Руднянские зори", организованном Руднянской центральной районной библиотекой и литобъединением "Современник" Владимир Шумилов занял I место в номинации "А память священна...", II место заняла Л.Медведева в номинации "Каждый пишет, как он дышит", III место разделили Н.Прохоркина и Г.Язенькин в номинации "Любовь вольна строками". В числе наград МБУК ЦБС: Благодарственное письмо Демидовской центральной районной библиотеке "За активное участие в онлайн-занятиях по финансовой грамотности для старшего поколения и Всероссийском онлайн-зачете по финансовой грамотности"; Памятная грамота за участие во Всероссийском фестивале художественного творчества, посвященного 100-летию Бориса Васильева "Офицер русской литературы".

Высокий уровень профессиональной деятельности сотрудников МБУК ЦБС требует достойных условий оказания услуг населению региона. Особое внимание в учреждении уделяется совершенствованию материально-технической базы. В 2022 году из резервного фонда депутатов Смоленской областной Думы было выделено 19 000 рублей для приобретения жалюзи в служебные помещения в количестве 2 штук и 15000 рублей на приобретение литературы для детской библиотеки. Спонсоры подарили мультимедийное оборудование и системный блок для Демидовской центральной библиотеки. В 2023 году из резервного фонда депутатов Смоленской областной Думы было выделено 30 000 рублей для приобретения мультимедийного оборудования для Пржевальской библиотеки, 20 000 рублей на приобретение детской литературы. Из бюджетных средств района для библиотек МБУК ЦБС была приобретена литература на 207 000 рублей, а также жалюзи в служебные помещения в количестве 6 штук на сумму 60 000 рублей, 2 цветных и 1 обычный принтер на сумму 108 500 рублей; для Пржевальской библиотеки был куплен пылесос (15 000 рублей) и ноутбук (61 500 рублей), мебель для читального зала Центральной библиотеки (190 000 рублей); в Пржевальской детской библиотеке была установлена новая запасная дверь (25000 рублей). В Детскую библиотеку за счет внебюджетных средств был приобретен экран для мультимедийного оборудования. В юбилейный год Центральной библиотеки за счет спонсорских средств произведен ремонт читального зала: установлены подвесные потолки и заменено освещение, покрашены стены.

В 2024 году из резервного фонда депутатов Смоленской областной Думы было выделено 30 000 рублей для приобретения звукоусилительной

колонки с микрофоном. В Пржевальской поселковой библиотеке произведен косметический ремонт здания: покрашены фасад и окна, отремонтирован фундамент (за счет спонсорских средств). В Детскую библиотеку за счет внебюджетных средств, приобретены 2 выставочные витрины и детская литература на 33 тыс.рублей. В Бородинскую библиотеку приобретен проектор и экран; в Закрутскую библиотеку – принтер и стулья. В здании Центральной библиотеки установлена видеокамера стоимостью 45000 рублей в целях обеспечения контроля за безопасностью в учреждении.

В настоящее время Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области играет большую роль в социально-культурной жизни региона, что определяет высокие требования к качеству условий предоставления услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья. Проводимая независимая оценка качества условий оказания услуг позволяет проанализировать сложившуюся ситуацию и разработать рекомендации по дальнейшему улучшению условий предоставления услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

## **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 Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области сформирована полноценная информационная среда. Наибольший объем информации представлен в головном подразделении – Демидовской центральной библиотеке. При входе в здание имеется стационарная вывеска с указанием полного официального названия учреждения и режима работы, а также QR-код с переходом на сайт, содержащий подробную информацию о МБУК ЦБС. Над входом в здание библиотеки установлен эстетичный баннер "Всей семьей – в библиотеку!". В холле Демидовской центральной библиотеки расположен "Информационный стенд", на котором представлены актуальные сведения о деятельности: название библиотеки, режим и график работы, адрес библиотеки и контактная информация, Ф.И.О. библиотекарей, правила пользования библиотекой, информация об услугах, план работы на год, планы работы на месяц, информация о любительских объединениях, анонсы мероприятий, объявления и др. Дополнительные сведения для получателей услуг размещены на настенных стендах: "Актуальная информация: важное, интересное, полезное"; "Центр социально-значимой информации" и др. Большое внимание сотрудниками МБУК ЦБС уделяется обеспечению безопасности жизнедеятельности, о чём свидетельствуют стенды: "План эвакуации", "Правила противопожарной безопасности" и др. Все стенды удобно расположены в общедоступных местах на оптимальной высоте, удобной для изучения информации. Во всех библиотеках-филиалах создана соответствующая информационная среда, учитывающая особенности сельских поселений. В дополнение к стационарным стендам в пяти библиотеках МБУК ЦБС имеются мультимедийные устройства и информационные экраны (Демидовская центральная, Демидовская детская, Пржевальская, Бородинская, Закрутская библиотеки). Кроме того, для информирования населения о деятельности библиотек издаются буклеты с актуальной информацией. Таким образом, размещенная на стендах Муниципального бюджетного учреждения культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области 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 Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области размещен в сети интернет по адресу: <http://demidov.library67.ru/>. Сайт создан на современной технологической платформе, имеет адаптированную версию для слабовидящих получателей услуг. На сайте в полном объеме представлена актуальная информация для получателей услуг. На главной странице сайта указано полное официальное название учреждения, контактная информация, названия рубрик, полезные ссылки и многое другое. В разделе сайта "О нас" представлены: общая информация (полное и сокращенное наименование Учреждения; дата создания Учреждения; информация об учредителе; место нахождения Учреждения, его филиалов; режим, график работы; контактные телефоны и адреса электронной почты), сотрудники МБУК ЦБС, структура (наименование структурных подразделений; руководители структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений, адреса; адреса электронной почты структурных подразделений; контакты, график работы). В разделе "Нормативная база" размещены документы, регламентирующие деятельность учреждения: Учредительные документы; Административные регламенты; Правила пользования МБУК ЦБС; План работы на год; Отчет о работе за год; Список услуг, предоставляемых ЦБС; Положение о платных услугах; План финансово-хозяйственной деятельности и др. Профессиональная деятельность библиотеки отражена в разделах: "Муниципальное задание", "Мероприятия", "Фонды ЦБС", "Электронный читальный зал" (периодика онлайн), "Электронный каталог", "Электронный читальный зал" и др. Многие разделы сайта помогают вести работу по гражданско-патриотическому воспитанию населения: "Край Демидовский – капелька России", "Календарь знаменательных дат", "Виртуальный музей памяти – Великая Отечественная война на Демидовской земле". Активной работе с читателями помогают разделы: "Клубы по интересам", "Увлечения", "Конкурсы", "Библиотечный меридиан", "Анонсы мероприятий", "Литературный Демидов", "Виртуальные выставки", "Виртуальные проекты" и др. Кроме того, сайт предоставляет возможность доступа в Национальную электронную библиотеку (НЭБ). Технические возможности сайта обеспечивают возможность обратной связи и дистанционного взаимодействия с получателями услуг: "Книга отзывов", "Продление книг ON-LINE", "Виртуальная справочная служба", "Независимая оценка качества оказания услуг" и др. "Виртуальная справочная служба", "Независимая оценка качества оказываемых услуг" и др. Вся размещенная на сайте информация регулярно обновляется и верифицируется. Таким образом, размещенная на собственном официальном собственном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области в полной мере соответствует требованиям,

установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к собственному официальному сайту сотрудники МБУК ЦБС используют и другие способы распространения и места размещения информации о своей деятельности: сайт Администрации муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области (<https://demidov.admin-smolensk.ru/>); средства массовой информации (районная газета "Поречанка"); социальные сети ВКонтакте (<https://vk.com/club151960361>) и Одноклассники (<https://ok.ru/group/60588168577272>).

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

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

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

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

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

$P_{инф.}$  (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 Централизованная библиотечная система муниципального образования «Демидовский муниципальный округ» Смоленской области 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 собственном официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области (<http://demidov.library67.ru/>) представлена информация о различных дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. В разделе "Контакты" (<http://demidov.library67.ru/contacts/>) указаны: абонентский номер телефона 8 (48147) 4-11-89, 2-20-65, адрес электронной почты [bibldem@rambler.ru](mailto:bibldem@rambler.ru), а также почтовый адрес с указанием местоположения на Яндекс.Карте. В этом же разделе действует электронный сервис для подачи обращений и предложений граждан. На сайте имеется раздел "Задай вопрос", созданы технические возможности выражения читателями мнения о качестве условий оказания услуг библиотекой в разделе "Независимая оценка качества оказываемых услуг", где размещена гиперссылка на анкету для опроса получателей услуг. Действует электронный сервис "Отзывы о работе". Таким образом, представленная на официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области информация о различных способах обратной связи позволяет организовать 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) = 7.

$T_{\text{дист.}}$  (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 Централизованная библиотечная система муниципального образования «Демидовский муниципальный округ» Смоленской области 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» ( $P_{\text{откр.уд.}}$ ) была использована информация, полученная от потребителей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области в результате опроса и анкетирования. Число получателей услуг в МБУК ЦБС в прошедшем 2024 году составило 8604 человек. 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:

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

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

$\mathbf{У_{сайт}}$  (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **597 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. = 99,58 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 Централизованная библиотечная система муниципального образования «Демидовский муниципальный округ» Смоленской области составляет 99,58 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 Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области 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 Муниципальном бюджетном учреждении культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области созданы достойные условия оказания услуг населению. Наиболее высокий уровень комфортности обеспечен в Демидовской центральной библиотеке (г. Демидов). Для посетителей библиотеки обеспечены комфортные зоны отдыха как в помещении (диван, кресла, журнальный столик), так и на прилегающей территории (удобные лавочки, цветочные клумбы). В помещении обустроен гардероб для верхней одежды посетителей. В здании обеспечена простая и понятная навигация: указатели с надписями "Читальный зал", "Абонемент", "Центр правовой информации", "Директор", "Методический отдел" и др. В открытом доступе для посетителей имеется

бутилированная вода. Для посетителей и работников библиотеки в здании обустроено современное санитарно-гигиеническое помещение (туалет, раковина для умывания, мыло и др.). В помещении санузла установлены поручни, что позволяет пользоваться туалетом людям с ограниченными возможностями здоровья. Санитарное состояние всех помещений библиотеки хорошее: соблюдается график уборки, поддерживается оптимальный температурный режим. Транспортная доступность Демидовской центральной библиотеки не вызывает проблем: библиотека расположена в центре города (шаговая доступность 10-15 минут), рядом со зданием имеется две парковки для автомобильного транспорта. Записаться на получение услуг можно различными способами: по телефону 8(48147) 4-11-89; на официальном сайте учреждения с использованием функции "Продление книг ON-LINE", а также при личном посещении библиотеки. В библиотеках-филиалах, входящих в МБУК ЦБС, условия предоставления услуг во многом зависят от уровня социально-экономического развития поселений. Однако сотрудниками библиотек-филиалов делается всё возможное для обеспечения достойных условий обслуживания населения. Таким образом, В целом в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области созданы достаточно комфортные условия предоставления услуг населению.

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

$S_{\text{комф.}}$  (количество комфортных условий предоставления услуг) = 7.

$T_{\text{комф.}}$  (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 7 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 Централизованная библиотечная система муниципального образования «Демидовский муниципальный округ» Смоленской области 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 Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области. 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 8604 человека. 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<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

**У<sub>комф.</sub>** (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **597 человек.**

**П<sub>комф.уд.</sub>** (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **99,5 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования «Демидовский муниципальный округ» Смоленской области составляет 99,5 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 Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области 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 следующее:

В помещениях и на прилегающей территории Муниципального бюджетного учреждения культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области созданы основные элементы безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. В наиболее полном виде безбарьерная доступная среда сформирована в Демидовской центральной библиотеке (г. Демидов). Хорошо обустроена входная группа: оборудован пандус с поручнями; установлена кнопка вызова персонала; расширенные дверные проемы дают возможность для проезда инвалидной коляски; на стеклянную поверхность входных дверей нанесена контрастная маркировка. Санитарно-гигиеническое помещение оборудовано поручнями и приспособлено к использованию инвалидами. В дальнейшем необходимо продолжить работу по обустройству безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья: оборудовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов, нанести контрастные обозначения на ступени и т.д. В библиотеках-филиалах, входящих в структуру МБУК ЦБС, работа по обустройству безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов находится на начальном этапе. Таким образом, в помещениях и на прилегающей территории Муниципального бюджетного учреждения культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области в основном сформирована безбарьерная среда с учетом доступности для инвалидов.

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

$S_{орг.дост.}$  (количество условий доступности организации для инвалидов) = 4.

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

В данном случае  $P_{орг.дост.} = 80$  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 Централизованная библиотечная система муниципального образования «Демидовский муниципальный округ» Смоленской области 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.

Сотрудники Муниципального бюджетного учреждения культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области стремятся обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В настоящее время действует альтернативная версия официального сайта для слабовидящих получателей услуг. Ежегодно проводится инструктаж персонала МБУК ЦБС по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, что позволяет осуществлять сопровождение маломобильных читателей в помещениях библиотеки и на прилегающей территории. Действует программа "Доброта", в соответствии с которой инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья обслуживаются работниками библиотеки на дому. Таким образом, в основном в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области созданы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В перспективе необходимо обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации рельефно-точечным шрифтом Брайля.

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

$S_{\text{услуг дост.}}$  (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 3.

$T_{\text{услуг дост.}}$  (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 ( $P_{\text{услуг дост.}}$ ) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества  $P_{\text{услуг дост.}} = 60$  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 Централизованная библиотечная система муниципального образования «Демидовский муниципальный округ» Смоленской области составляет 60 баллов.*

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

Для расчета показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» была использована информация, полученная в ходе бесед и телефонного опроса получателей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области, имеющих инвалидность. В ходе опроса и телефонных бесед респонденты рассказали о большой работе, проводимой сотрудниками МБУК ЦБС с Демидовской районной организацией Всероссийского общества инвалидов. Все опрошенные отметили внимание и отзывчивость работников библиотеки. Конструктивные пожелания инвалидов касались конкретных элементов безбарьерной среды и условий доступности, что позволит улучшить обслуживание людей с ограниченными возможностями здоровья. В целом, все опрошенные потребители услуг-инвалиды выразили высокую степень удовлетворенности доступностью услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области.

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) = 15 человек.

У<sub>дост.</sub> (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **13 человек.**

В данном случае показатель П<sub>дост.уд.</sub> = **86,67 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования «Демидовский муниципальный округ» Смоленской области составляет 86,67 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» (П<sub>перв.конт.уд.</sub>), была использована информация от потребителей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области, полученная в результате опроса и анкетирования. Объем выборки получателей услуг, мнение которых о качестве условий оказания услуг должно быть проанализировано в рамках независимой оценки качества (НОК), на основании требований Методики, предусматривает выявление и обобщение мнения граждан в размере 40% от количества получателей услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения НОК, но не более 600 человек. В предыдущем 2024 календарном году число получателей услуг в МБУК ЦБС составило 8604 человека. Таким образом, объем выборки получателей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области 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<sub>перв.конт.уд.</sub>) осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

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

**У<sub>перв.конт.</sub>** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **599 человек.**

В данном случае показатель П<sub>перв.конт.уд.</sub> = **99,83 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 Централизованная библиотечная система муниципального образования «Демидовский муниципальный округ» Смоленской области 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 Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области. 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 ( $\text{Показ.услуг.уд.}$ ) осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

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

$\text{У}_{\text{оказ.услуг.}}$  (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  $\text{Показ.услуг.уд.}$  = **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 Централизованная библиотечная система муниципального образования «Демидовский муниципальный округ» Смоленской области 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» ( $\text{П}_{\text{вежл.дист.уд.}}$ ) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг учреждения культуры. Объем выборки получателей услуг оставил ... человек. Опрос респондентов проводился как методом традиционного

анкетирования (на бумажном носителе), так и методом электронного анкетирования с использованием анкеты, размещенной на собственном официальном сайте учреждения.

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

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

**У<sub>вежл.дист.</sub>** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **594 человека.**

В данном случае показатель **П<sub>вежл.дист.уд.</sub>** = **99 баллов.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования «Демидовский муниципальный округ» Смоленской области составляет 99 баллов.*

#### **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 Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области. 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 (**Преком.**) 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<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

**Уреком..** (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 **Преком. = 100 баллов.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)" в организации культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области составляет 100 баллов.*

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

Для расчета показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры» (**Порг.усл.уд.**) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области. 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 (**Порг.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:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

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

В данном случае показатель **Порг.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 Централизованная библиотечная система муниципального образования*

***«Демидовский муниципальный округ» Смоленской области 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 Централизованная библиотечная система муниципального образования "Демидовский муниципальный округ" Смоленской области. 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<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

**У<sub>уд.</sub>** (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **600 человек.**

В данном случае показатель  $P_{уд.}$  = **100 баллов.**

***Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования «Демидовский муниципальный округ» Смоленской области составляет 100 баллов.***

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

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

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

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

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

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

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

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

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

**Расчет показателя оценки качества в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования «Демидовский муниципальный округ» Смоленской области составляет ... баллов.**

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99,58) = 99,83$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,5) = 99,75$$

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 60 + 0,3 \times 86,67) = 74$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,83 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 99) = 99,73$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 99,67 + 0,5 \times 100) = 99,93$$

$$\text{сумма } K_m = 473,24$$

$$S_n = 473,24 / 5 = 94,65$$

**Таким образом, показатель оценки качества в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования «Демидовский муниципальный округ» Смоленской области составляет 94,65 балла.**

*Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система муниципального образования «Демидовский муниципальный округ» Смоленской области:*

- Для повышения комфортности оказания услуг населению необходимо совершенствование материально-технической базы: текущий ремонт помещений и создание современного дизайна, обустройство прилегающей территории, помещений, обновление компьютерного оборудования, обеспечение скоростного интернета и др.
- Дальнейшее обустройство безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов во всех библиотеках-филиалах МБУК ЦБС.
- Систематическое обновление книжного фонда за счет новых поступлений (книги, газеты, журналы, аудиокниги, электронные ресурсы).

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



Е.Н.Мажар

Прошнуровано, пронумеровано и скреплено  
печатью 30 17 17  
листов.

Директор

/Е.Н.Макарь

