



**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 РУДНЯНСКОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ
БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА**

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 19 Э/25 от «19» сентября 2025 г. Автономной некоммерческой организацией дополнительного профессионального образования «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по независимой оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Руднянское муниципальное бюджетное учреждение 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:

Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система

Сокращенное наименование организации:

Руднянское МБУ ЦБС

Почтовый адрес организации:

216790 Смоленская область, г. Рудня ул. Киреева, д. 60

Адрес сайта организации:

<http://rudnya.library67.ru>

Электронный адрес организации:

biblioteka.rud@yandex.ru

Телефон организации: 8 (48141) 4-21-09

Руководитель организации:

Директор Москалькова Марина Геннадьевна

Контактная информация руководителя –

номер сотового телефона: 8 915 647-91-95_

e-mail: moskalkova66@mail.ru

Количество получателей услуг за предыдущий календарный год –

10589 человек; количество посещений – 163557 человек.

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Москалькова Марина Геннадьевна, директор Руднянского МБУ ЦБС

Контактная информация:

номер телефона: 8 (48141) 4-21-09

e-mail: biblioteka.rud@yandex.ru

Дополнительная информация об организации:

Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система в современном статусе было зарегистрировано 8 апреля 1998 года. В настоящее время деятельность осуществляется в соответствии с новой редакцией Устава, утвержденного Постановлением Администрации муниципального образования "Руднянский муниципальный округ" Смоленской области №5 от 16 января 2025 года. Директором Руднянского МБУ ЦБС с декабря 2013 года является Москалькова Марина Геннадьевна. Учредитель и собственник имущества – муниципальное образование "Руднянский муниципальный округ" Смоленской области. Функции и полномочия Учредителя в отношении Руднянского МБУ ЦБС осуществляет Отдел культуры Администрации муниципального образования "Руднянский муниципальный округ" Смоленской области.

В своей деятельности Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система опирается на многолетние традиции. История библиотечного дела в Руднянском районе начинается с создания Руднянской районной библиотеки в октябре 1922 года на основании Постановления ЦК партии "О ликвидации безграмотности". В годы Великой Отечественной войны библиотека возобновила свою деятельность сразу после освобождения Руднянского района в 1943 году. В то время библиотека находилась в здании ветлечебницы; её книжный фонд составлял всего 500 экземпляров. В последующем комплектовании фонда большую помощь оказала Московская центральная библиотека, областной библиотечный коллектор и другие структуры. В 1946 книжный фонд составлял 1923 экземпляра; число читателей – 280 человек. В 1948 году библиотека организовала 21 книжную передвижку. К началу 1960 г. в Руднянской районной библиотеке насчитывалось более 14 тысяч книг; число читателей составляло 2900 человек. В период централизации библиотек (1975 г.) Руднянская централизованная библиотечная система стала первой в Смоленской области; в её состав вошли 25 сельских филиалов. В настоящее время Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система – это 15 библиотек, обслуживающих детей и взрослых. В их числе три городских филиала (Руднянская центральная библиотека, Руднянская детская библиотека, Голынковская поселковая библиотека-филиал № 29) и 12 сельских библиотек-филиалов.

*Структура Руднянского муниципального бюджетного учреждения
Централизованная библиотечная система:*

- Руднянская центральная библиотека (г. Рудня, ул. Киреева, д.60);
- Руднянская детская библиотека находятся по адресу (г. Рудня, ул. Киреева, д.60);
- Понизовская библиотека-филиал № 1 (д. Понизовье, ул. Комсомольская, д. 2, в здании школы);
- Борковская библиотека-филиал №2 (д. Борки, ул. Центральная, д.37, в здании Дома культуры);
- Кляриновская библиотека-филиал № 3 (д. Кляриново, ул. Центральная, д. 13, в здании Дома культуры);
- Смолиговская библиотека-филиал №5 (д. Смолиговка, ул. Калинина, д. 4, в здании Дома культуры);
- Любавичская библиотека-филиал №14 (д. Любавичи, ул. Центральная, д. 40, в здании Дома культуры);
- Привольская библиотека-филиал №19 (д. Приволье, ул. Центральная, д. 12);
- Сташковская библиотека-филиал №20 (д. Сташки, ул. Молодёжная, д. 13, в здании Дома культуры);
- Стайская библиотека-филиал №21 (д. Стаи, ул. Школьная, д. 2);
- Стрелицкая библиотека-филиал №24 (д. Стрелицы, ул. Центральная, д. 3);
- Чистиковская библиотека-филиал № 26 (д. Чистик, ул. Комсомольская, д.15, в здании Дома культуры);
- Казимировская библиотека-филиал № 27 (д. Казимирово, ул. Центральная, д. 16, в здании школы);
- Переволочская библиотека-филиал № 28 (д. Переволочье, ул. Школьная, д.1, в здании администрации);
- Голынковская поселковая библиотека-филиал №29 (п. Голынки, ул. Школьная, д.5, в здании администрации).

Руднянское МБУ ЦБС играет большую роль в социально-культурной жизни региона. В Руднянской центральной библиотеке имеются краеведческие информационные ресурсы: "Энциклопедия Руднянских деревень", "Памятники земли Руднянской", "Страницы истории нашего города" и электронные ресурсы: "Знаменосец Победы", "Героиминеры", "Солдаты Победы", "Помни их Руднянский край". С целью привлечения читателей, активизации чтения в библиотеках проводятся акции, Дни открытых дверей, экскурсии в библиотеки. В 7 библиотеках-филиалах Руднянского МБУ ЦБС работают Центры социально значимой информации. Для повышения уровня компьютерных знаний сотрудников

библиотек и пользователей при ЦСЗИ действует "Школа компьютерной грамотности", которая предлагает пользователям помощь и консультирование по вопросам компьютерной грамотности.

Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система в настоящее время является одним из важнейших культурных и информационных центров региона. На 1 января 2025 года книжный фонд ЦБС составляет 122318 экземпляров; книговыдача – 190921 экземпляр. Читателями Руднянского МБУ ЦБС являются 10589 человек, в том числе 3038 – дети до 14 лет, 1097 – молодежь (15–35 лет). Число посещений в прошедшем 2024 году составило 163557 человек. Для пополнения фонда библиотек ЦБС ежегодно проходит акция "Подари книгу библиотеке". Достижения сотрудников Руднянского муниципального бюджетного учреждения Централизованная библиотечная система являются свидетельством высокого профессионализма. Так, например, Центральная и Понизовская библиотеки в 2024 заняли 2-е место в конкурсе в номинации "Без прошлого нет будущего" и получили сертификат на 70 тысяч рублей, что позволило приобрести книги, палатку, пылесос, микроволновую печь, стенды для книг. Заведующие библиотеками-филиалами Переволочской и Любавичской библиотек стали лучшими на селе и получили денежное вознаграждение. В 2024 г. один сотрудник ЦБС был награжден Почетной грамотой Министерства культуры и туризма Смоленской области, четыре сотрудника – Благодарственным письмом Министерства культуры и туризма Смоленской области; также сотрудники были награждены Благодарственным письмом Смоленской областной Думы, Почетной грамотой муниципального образования "Руднянский муниципальный округ" Смоленской области. Заведующая отделом обслуживания Центральной библиотеки Владимиренкова Елена Михайловна стала победителем конкурса "Лучший работник культуры Смоленщины". Высокий уровень профессионализма сотрудников Руднянского МБУ ЦБС сочетается с заботой о качестве условий предоставления услуг населению. В 2024 году были выделены 20 тысяч рублей на изготовление фасадных табличек с надписями, продублированными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В 2025 году была заменена пожарная сигнализация. Независимая оценка качества условий оказания услуг позволяет проанализировать сложившуюся ситуацию в Руднянском муниципальном бюджетном учреждении Централизованная библиотечная система и определить дальнейшие пути улучшения качества 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 «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 Руднянском муниципальном бюджетном учреждении Централизованная библиотечная система сформирована современная информационная среда. Наиболее полная информация о деятельности учреждения представлена в Руднянской центральной библиотеке. При входе в здание библиотеки имеется стационарная вывеска с указанием полного официального наименования учреждения и режима работы. Основная информация продублирована рельефно-точечным шрифтом Брайля. В помещении центральной библиотеки оборудована система настенных стендов с наиболее актуальной для получателей услуг информацией: "Библиотека", "Библиотека информирует и приглашает", "Библиотека, время, мы..." и др. На стендах представлены: Правила пользования библиотеками Руднянского МБУ ЦБС, информация об отделах библиотеки, фондах и видах документов, количество пользователей, о справочно-библиографическом аппарате, программа работы клуба по интересам, прейскурант платных услуг, план на месяц, информация об акциях библиотеки и фонде "Читательская инициатива", новые поступления

литературы. Информационную среду расширяют стенды Центра социально значимой информации. В вестибюле находится Информационный стенд для социальной рекламы: информация об участковых, рекомендации Роспотребнадзора, информация о Пушкинской карте, о случаях мошенничества, мероприятиях учреждений культуры и др. На многочисленных стендах представлена информация гражданско-патриотического содержания: "Священный долг – защищать свою Родину", "Земляки, погибшие в СВО", "Герои Советского Союза" и др. Тематические стенды и выставки позволяют развивать познавательный интерес и расширять кругозор читателей. Большое внимание сотрудниками библиотеки уделяется обеспечению безопасности жизнедеятельности. Так, например, на мобильном стенде "Информация" представлены: телефоны экстренных служб, инструкции персоналу при поступлении угрозы террористического акта, памятки о действиях при обнаружении беспилотника и др. Также в помещении размещены "Правила поведения при пожаре", Планы эвакуации и др. Все стенды в Руднянской центральной библиотеке эстетично оформлены, к ним обеспечен свободный доступ. Подобная информационная среда сформирована во всех структурных подразделениях Руднянского МБУ ЦБС. В фойе Руднянской детской библиотеки оформлены яркие и интересные стенды "Библионавигатор", "Информация", "Детская библиотека приглашает", "Правила чтения" и др.

В Голынковской библиотеке-филиале №29 оформлены стенды информационной и гражданско-патриотической направленности: "Библиотека информирует", "Край наш Смоленский", "Земляки, погибшие в ходе СВО". Подобные стенды имеются в каждой сельской библиотеке-филиале. При всей скромности оформления, настенные стационарные и мобильные стенды помогают донести до получателей услуг наиболее важную и актуальную информацию. Таким образом, размещенная на стендах Руднянского муниципального бюджетного учреждения Централизованная библиотечная система информация соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <http://rudnya.library67.ru>. Сайт создан на современной технологической платформе, имеет адаптированную версию для слабовидящих получателей услуг: <http://rudnya.library67.ru/?ssv>. На главной странице сайта указано полное официальное наименование учреждения, обращение к читателям, динамический фоторяд, почтовый адрес, адрес электронной почты, абонентский номер телефона, электронный сервис для отправки обращений граждан "Госуслуги. Решаем вместе",

новостная лента, названия разделов, QR-код для ответа на вопросы анкеты в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг, полезные ссылки и многое другое. Официальная информация о деятельности Руднянского МБУ ЦБС представлена в разделе "О нас" (<http://rudnya.library67.ru/about/>), где в рубрике "Сотрудники" (<http://rudnya.library67.ru/about/sotrudniki/>) указаны руководители, а также сотрудники библиотек-филиалов; в рубрике "Наши достижения" (<http://rudnya.library67.ru/about/nashi-dostizheniya/>) размещены Почетные грамоты, Благодарственные письма и другие награды. В разделе "Нормативная база" (<http://rudnya.library67.ru/normativnaya-baza/>) размещены следующие документы: Устав Руднянского МБУ ЦБС, Лист записи ЕГРЮЛ о внесении изменений в учредительные документы, Федеральное законодательство России в области библиотечного дела, Документы Министерства культуры Российской Федерации, Правила пользования ЦБС, Муниципальное задание (по годам), План финансово-хозяйственной деятельности (по годам) и др. Информация о профессиональной деятельности Руднянского МБУ ЦБС представлена в разделах: "Библиотеки ЦБС" (<http://rudnya.library67.ru/biblioteki-cbs/>), "Фонды ЦБС" (<http://rudnya.library67.ru/fondy-cbs/>), "Услуги" (<http://rudnya.library67.ru/uslugi/>), "Электронный каталог" (<http://rudnya.library67.ru/elektronnyj-katalog/>), "Издательская деятельность" (<http://rudnya.library67.ru/izdatelskaya-deyatelnost/>), "Коллегам" (<http://rudnya.library67.ru/kollegam/>) и др. Важно подчеркнуть, что технологические возможности сайта обеспечивают обратную связь и дистанционное взаимодействие с получателями услуг. Так, например, в разделе "Контакты" содержится исчерпывающая информация для обратной связи с читателями: официальное название учреждения, абонентский номер телефона, адрес электронной почты (с указанием контактного лица – директора Руднянского МБУ ЦБС Москальковой Марины Геннадьевны), а также почтовый адрес с отметкой местоположения на картосхеме. Подобная информация представлена по каждой библиотеке-филиалу. Кроме того, в данном разделе функционирует электронный сервис для отправки для отправки обращений получателей услуг; имеются активные ссылки на группы в социальных сетях (ВКонтакте, Одноклассники). Надо отметить наличие дополнительных возможностей для дистанционного взаимодействия: электронная "Книга отзывов" (<http://rudnya.library67.ru/verhnee-menyu/otzyvy/>), "Библиотека – онлайн" (<http://rudnya.library67.ru/biblioteka-onlajn/>), "Купить билет" (<https://vmuzej.com/museum/rudnyanskaya-centralnaya-rayonnaya-biblioteka>) и др. В разделе "Удовлетворенность граждан работой библиотек Руднянского МБУ ЦБС" (<http://rudnya.library67.ru/udovletvorennost-grazhdan-raboto/>) размещены QR-коды с переходом на анкету каждого филиала ЦБС. Для молодого поколения, как и для всего населения региона, важна социально-патриотическая и краеведческая направленность официального сайта Руднянского МБУ ЦБС, что подтверждают разделы: "Акция "Бессмертный

полк" (<http://rudnya.library67.ru/akciya-bessmertnyj-polk/>), "Край мой – гордость моя" (<http://rudnya.library67.ru/kraj-moj-gordost-moya/>) и др. Дополнительную привлекательность сайта обеспечивают яркие и интересные разделы: "Интерактивные игры, викторины, кроссворды, тесты" (<http://rudnya.library67.ru/interaktivnye-igry-viktoriny-kro/>), "Мультимедиа" (<http://rudnya.library67.ru/multimedia/>), "Фотогалерея" (<http://rudnya.library67.ru/gallery/>), "Выставки" (<http://rudnya.library67.ru/vystavki/>), "Клубы по интересам" (<http://rudnya.library67.ru/kluby-po-interesam/>), а также "Новости" (<http://rudnya.library67.ru/arhiv-meropriyatij/>), "Афиша" (<http://rudnya.library67.ru/verhnee-menu/afisha/>) и др. Важную информационную функцию выполняют размещенные на сайте баннеры: "НЭБ": ссылка на Национальную электронную библиотеку; "Подари ребенку книгу": Всероссийская благотворительная акция для библиотек; "Защита прав потребителей": в сфере ЖКХ, оказание некачественных услуг, при покупке некачественного товара; "Антиэкстремизм": ссылка на сайт; "Каталог книг онлайн": ссылка на сайт Культура РФ; Электронный журнал "Чтение детям"; "Живая классика"; "Виртуальная галерея Великой Отечественной войны"; "Все рекомендованные книги": новые поступления в библиотеку и др. Информация, размещенная на сайте, верифицирована, актуальна, удобна в пользовании для получателей услуг. Ежедневно обновляются сведения о работе библиотек Руднянского МБУ ЦБС. Дополнительные удобства предусмотрены для лиц с инвалидностью и слабовидящих пользователей: на адаптированной версии сайта (<http://rudnya.library67.ru/?ssv>) имеется возможность для масштабирования текста, использования звукового синтезатора речи (экранный диктор) и др. Таким образом, представленная на собственном официальном сайте Руднянского муниципального бюджетного учреждения Централизованная библиотечная система информация в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту сотрудники Руднянского МБУ ЦБС используют и другие способы и места распространения информации: официальный сайт Администрации муниципального образования "Руднянский муниципальный округ" Смоленской области, средства массовой информации (газета "Руднянский голос"), социальные сети: Одноклассники (<https://ok.ru/group/54791055278083>), ВКонтакте (<https://vk.com/club116516935>), а также баннеры, афиши и объявления территории поселений Руднянского муниципального округа.

Расчет показателя соответствия информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (П_{инф}), осуществляется в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" и определяется по формуле (1.1), включающей следующие показатели

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

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

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

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

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

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

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

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

На собственном официальном сайте Руднянского муниципального бюджетного учреждения Централизованная библиотечная система (<http://rudnya.library67.ru/>) информация о разнообразных способах обратной

связи и дистанционного взаимодействия с получателями услуг. Так, например, на главной странице сайта наряду с почтовым адресом, адресом электронной почты, абонентским номером телефона имеется электронный сервис для отправки обращений граждан "Госуслуги. Решаем вместе", а также QR-код с переходом на анкету для получателей услуг, что позволяет узнать мнение читателей о качестве условий предоставления услуг в Руднянском МБУ ЦБС. Мнение о каждом филиале учреждения можно выразить в разделе "Удовлетворенность граждан работой библиотек Руднянского МБУ ЦБС" (<http://rudnya.library67.ru/udovletvorennost-grazhdan-raboto/>), где размещены QR-коды с переходом на анкету каждой из библиотек ЦБС. В разделе "Контакты" содержится исчерпывающая информация для обратной связи с получателями услуг: абонентский номер телефона 8 (48141) 4-21-09, адрес электронной почты (biblioteka.rud@yandex.ru) с указанием контактного лица, а также почтовый адрес с отметкой местоположения на картосхеме. Подобная информация представлена по вес библиотек-филиалам. Кроме того, в данном разделе функционирует электронный сервис для отправки обращений получателей услуг с уточнением: "Вы можете задать вопрос сотрудникам ЦБС, воспользовавшись данной формой обратной связи". Также в этом разделе имеются активные ссылки на группы в социальных сетях (ВКонтакте, Одноклассники). Более детальные впечатления о работе Руднянского МБУ ЦБС читатели выражают в электронной "Книге отзывов" (<http://rudnya.library67.ru/verhnee-menyu/otzyvy/>). Раздел "Библиотека – онлайн" (<http://rudnya.library67.ru/biblioteka-onlajn/>) предоставляет широкие возможности для дистанционного взаимодействия с получателями услуг, благодаря рубрикам: "Виртуальные услуги" (<http://rudnya.library67.ru/virtualnye-uslugi/>) с переходом на "Виртуальную справочную службу", "Продление книг on-line", "Заказ книг on-line"; Виртуальные выставки"; Галерея Великой Отечественной войны", Интерактивные задания", Электронный каталог", "Электронные книги". При необходимости получатели услуг могут дистанционно воспользоваться разделами "Мультимедиа" (<http://rudnya.library67.ru/multimedia>), "Купить билет" (<https://vmuzej.com/museum/rudnyanskaya-centralnaya-rayonnaya-biblioteka>), "Интерактивные игры, викторины, кроссворды, тесты" (<http://rudnya.library67.ru/interaktivnye-igry-viktoriny-kro/>) и др. Дополнительные возможности дистанционного общения предлагают социальные сети: Одноклассники (<https://ok.ru/group/54791055278083>), ВКонтакте (<https://vk.com/club116516935>). Таким образом, на официальном сайте Руднянского муниципального бюджетного учреждения Централизованная библиотечная система представлена исчерпывающая информация о разнообразных способах обратной связи с получателями услуг, что позволяет обеспечить эффективное дистанционное взаимодействие с населением.

Расчет показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах

обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ($P_{\text{дист.}}$):

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

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

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

Таким образом, показатель оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ($P_{\text{дист.}}$) в организации сферы культуры Руднянское муниципальное бюджетное учреждение 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» ($P_{\text{откр.уд.}}$) была использована информация, полученная от потребителей услуг Руднянского муниципального бюджетного учреждения 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 Руднянском МБУ ЦБС в прошедшем 2024 году составило 163 557 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) = **597 человек.**

У_{сайт} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **598 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 (П_{откр.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 Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система 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 проверено в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899. Состояние комфортных условий в Руднянском муниципальном бюджетном учреждении Централизованная библиотечная система было зафиксировано в Информационной карте на основе чек-листа проверки комфортности условий оказания услуг в соответствии с Приложением №2 к Порядку действий в рамках сбора информации о качестве условий оказания услуг.

Анализ комфортности предоставления услуг в Руднянском муниципальном бюджетном учреждении Централизованная библиотечная

система показал стремление сотрудников учреждения к созданию достойных условий обслуживания населения. Наиболее комфортные условия созданы в Руднянской центральной библиотеке. В помещении библиотеки оборудована комфортная зона отдыха: в холле установлены банкетки, в читальном зале – диван. В качестве гардероба для посетителей используется система вешалок для верхней одежды. В просторном холле установлены большие настенные зеркала. В здании обеспечена понятная навигация, представленная табличками с надписями и указателями. В открытом доступе для всех посетителей имеется питьевая вода. Современные санитарно-гигиенические помещения содержатся в удовлетворительном состоянии; имеются в наличии необходимые средства гигиены. Уборка помещений библиотеки осуществляется строго по графику с использованием чистящих средств. Транспортная доступность не вызывает проблем, так как библиотека находится в центре города. Вблизи здания Центральной районной библиотекой имеются парковки. Рядом с парадным крыльцом оборудована стоянка для велотранспорта. Записаться на получение услуг в Руднянском МБУ ЦБС можно несколькими способами: по телефону, на официальном сайте, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг и при личном посещении. В качестве дополнительных условий комфорта можно указать работу книгонош. В Руднянской детской библиотеке зоны отдыха оформлены с учетом возрастных особенностей читателей: красочные рисунки, яркие надписи, цветы, игрушки и др. Условия предоставления услуг в сельских библиотеках-филиалах во многом определяются уровнем социально-экономического развития поселений и финансовыми возможностями Руднянского МБУ ЦБС. Во многих сельских библиотеках оборудованы зоны отдыха и ожидания, обустроена прилегающая территория. В Любавичской сельской библиотеке-филиале небольшой конференц-зал оборудован мягкими стульями и соответствующей техникой; на журнальных столиках имеются буклеты и другая информация. В Понизовской сельской библиотеке-филиале оборудован скромный читальный зал. В Привольской сельской библиотеке-филиале обустроен этнографический уголок "Предметы русской старины", а также отдельные рабочие места для читателей. Этнографическая экспозиция оборудована в Смолиговской библиотеке-филиале. Надо отдать должное всем сотрудникам сельских библиотек-филиалов за их отношение к работе и стремлению максимально обеспечить достойные условия предоставления услуг местному населению. Таким образом, в целом в Руднянском муниципальном бюджетном учреждении Централизованная библиотечная система созданы достаточно комфортные условия предоставления услуг населению. Тем не менее, практически все библиотеки нуждаются в текущем ремонте, обновлении стеллажей, мебели и оборудования.

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

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

$T_{\text{комф.}}$ (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 Руднянское муниципальное бюджетное учреждение 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 Руднянском муниципальном бюджетном учреждении 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) = **597 человек.**

$P_{\text{комф.уд.}}$ (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 Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система 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 Руднянского муниципального бюджетного учреждения 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 помещениях и на прилегающей территории Руднянского муниципального бюджетного учреждения Централизованная библиотечная система основных элементов безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. В наиболее полном варианте доступная среда представлена в Руднянской центральной библиотеке. Обширная прилегающая территория имеет ровную поверхность (уложена брусчаткой), что удобно для маломобильных посетителей и инвалидов-колясочников. Рядом со зданием библиотеки имеется три выделенных места для автотранспортных средств инвалидов. Входная группа оборудована стационарным пандусом с поручнями и кнопкой вызова персонала. Расширенные дверные проемы предоставляют возможность для проезда на инвалидной коляске. Аналогично оборудована входная группа Центральной детской библиотеки. Пандус имеется также в зданиях Голынковской, Кляриновской, Смолиговской, Борковской библиотеках-филиалах. Во многих библиотеках установлены поручни. Кроме того, кнопки вызовов оборудованы в Голынковской, Переволочской и Смолиговской библиотеках. В Руднянской центральной районной

библиотеке оборудовано санитарно-гигиеническое помещение для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Таким образом, в настоящее время в Руднянском муниципальном бюджетном учреждении Централизованная библиотечная система помещения и прилегающая территория в целом оборудованы с учетом доступности для инвалидов. В дальнейшем необходимо продолжить обустройство помещений и прилегающей территории в сельских библиотеках-филиалах.

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

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

Торг.дост. (количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Порг.дост.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае Порг.дост. = 80 баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" в организации сферы культуры Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система составляет 80 баллов.

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

Общий анализ состояния условий доступности для инвалидов в организации:

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

Анализ условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показал, что в Руднянском муниципальном бюджетном учреждении Централизованная библиотечная система сформированы базовые условия предоставления услуг читателям с ограниченными возможностями здоровья. Так, например, в Руднянской центральной библиотеке и Детской библиотеке несколько лет назад было осуществлено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации рельефно-точечным шрифтом Брайля. В 2024 году были дополнительно выделены 20 тысяч рублей на изготовление фасадных табличек с надписями, продублированными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Действует адаптированная версия официального сайта для слабовидящих получателей услуг: <http://rudnya.library67.ru/?ssv>. Функциональные возможности сайта позволяют регулировать цвета сайта и изображения, изменять размер шрифта и межбуквенный интервал, а также использовать другие настройки. Регулярно проводится инструктаж работников библиотеки по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории, что отражено в соответствующих приказах (в настоящее время актуальным является приказ №40 от 30.12.2022 г.). Два человека прошли обучение по социокультурной реабилитации и адаптации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в пространстве учреждения культуры в Центральной и Детской библиотеках. Заключен договор со Смоленской областной специализированной библиотекой для слепых на бесплатное предоставление во временное пользование аудиокниг и книг на флеш-носителе. Во всех библиотеках-филиалах осуществляется доставка книг на дом книгоношами и сотрудниками библиотек. Таким образом, в Руднянском муниципальном бюджетном учреждении Централизованная библиотечная система созданы основные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими

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) = 5.

$T_{\text{услуг дост.}}$ (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 $P_{\text{услуг дост.}}$ = 100 баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" в организации сферы культуры

Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система составляет 100 баллов.

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

Для расчета показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» была использована информация, полученная в ходе бесед и телефонного опроса получателей услуг Руднянского муниципального бюджетного учреждения Централизованная библиотечная система, имеющих инвалидность. Респонденты отметили значительное улучшение условий доступности библиотечных услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья в Руднянском МБУ ЦБС. Была выражена высокая степень удовлетворенности активным взаимодействием сотрудников библиотек Руднянского муниципального округа с региональной организацией Всероссийского общества инвалидов. Особые слова благодарности были высказаны в адрес сотрудников Руднянского МБУ ЦБС за их внимательное и доброе отношение к потребностям людей с ограниченными возможностями здоровья. Наряду со словами признательности получатели услуг-инвалиды высказали и конструктивные предложения по дальнейшему обустройству безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов.

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

$Ч_{\text{инв.}}$ (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = 16 человек.

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

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" в организации сферы культуры Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система составляет 93,75 балла.

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

а) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и

информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры".

Для расчета показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры» (П_{перв.конт.уд.}), была использована информация от потребителей услуг Руднянского муниципального бюджетного учреждения 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 Руднянском МБУ ЦБС составило 163557 человек. Таким образом, объем выборки получателей услуг в данном учреждении составил 600 человек. Опрос респондентов проводился как методом традиционного анкетирования (на бумажном носителе), так и методом электронного анкетирования с использованием анкеты, размещенной на собственном официальном сайте учреждения. Достоверность и полнота заполнения анкет проверены представителями организации-оператора. Обработка полученной информации была проведена с учетом рекомендаций по организации социологических опросов. Сбор информации по показателям, основанным на социальных опросах, осуществлялся в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899. (Приложение «Е»).

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

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

У_{перв.конт.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при

непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = 599 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}} = 99,83$ 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 Руднянское муниципальное бюджетное учреждение 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» ($P_{\text{показ.услуг.уд.}}$), были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг Руднянского муниципального бюджетного учреждения Централизованная библиотечная система. Объем выборки получателей услуг составил 600 человек. Опрос респондентов проводился как методом традиционного анкетирования (на бумажном носителе), так и методом электронного анкетирования с использованием анкеты, размещенной на собственном официальном сайте учреждения. Достоверность и полнота заполнения анкет проверены представителями организации-оператора. Обработка полученной информации была проведена с учетом рекомендаций по организации социологических опросов и в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899. (Приложение «Е»).

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

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

$U_{\text{оказ.услуг}}$ (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 $P_{\text{оказ.услуг.уд.}}$ = **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 Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система составляет 100 баллов.

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

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

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

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

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

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" в организации сферы культуры Руднянское

муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система составляет 98,83 балла.

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

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

Для расчета показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)» были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг Руднянского муниципального бюджетного учреждения 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:

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

$У_{\text{реком.}}$ (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 $P_{\text{реком.}}$ = **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 сферы культуры Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система 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» ($P_{орг.усл.уд.}$) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг учреждения. 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) = 598 человек.

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" в организации сферы культуры Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система составляет 99,66 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 Руднянского муниципального бюджетного учреждения 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) = 599 человек.

В данном случае показатель $P_{уд.} = 99,83$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" в организации сферы культуры Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система составляет 99,83 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:

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

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

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

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

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

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
Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная
библиотечная система**

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

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

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 100 + 0,3 \times 93,75) = 92,12$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,83 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 98,83) = 99,69$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 99,66 + 0,5 \times 99,83) = 99,84$$

$$\text{сумма } K_m = 491,23$$

$$S_n = 491,23 / 5 = 98,24$$

Таким образом, показатель оценки качества в организации сферы культуры Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система составляет 98,24 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система:

- Для повышения комфортности предоставления услуг населению необходимо провести ремонтные работы в Руднянской центральной библиотеке и Руднянской детской библиотеке (ремонт крыльца и фасада здания); в сельских библиотеках-филиалах необходимо обеспечить текущий ремонт помещений, а также обновление стеллажей, мебели и оборудования.*
- Продолжить обустройство безбарьерной доступной среды для инвалидов с использованием современных технологий и оборудования.*
- По пожеланиям получателей услуг, отраженных в анкетах, необходимо обеспечить скоростной интернет во всех библиотеках Руднянского МБУ ЦБС, а также пополнить библиотечный фонд современной литературой и подписными изданиями.*
- В числе пожеланий читателей, выраженных при анкетировании, имеется просьба о поощрении сотрудников Руднянского МБУ ЦБС и повышении им*

заработной платы. Данный вопрос целесообразно рассмотреть на уровне Администрации Руднянского муниципального округа.

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

Е.Н. Мажар



ГР»

Т
й
-
е
е
я
и
б
е
е
л
л
б
л
з
о
л
-