

**Отчет о результатах проведенной проверки качества работы
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система»
муниципального образования
«Кардымовский муниципальный округ»
Смоленской области в 2025 году**

Независимая оценка качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кардымовский муниципальный округ» Смоленской области проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 30.03.2013 №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», приказом Минкультуры России от 06.08.2013 №1091 «Об утверждении перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам – потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации», Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Постановлением администрации муниципального образования «Кардымовский муниципальный округ» Смоленской области от 25.03.2025 года №313 «О создании Общественного Совета при Администрации муниципального образования «Кардымовский муниципальный округ» Смоленской области для оценки качества работы муниципальных учреждений муниципального образования «Кардымовский муниципальный округ» Смоленской области, оказывающих услуги в сфере культуры».

Цель исследования – провести независимую оценку качества работы в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кардымовский муниципальный округ» Смоленской области.

Задачи исследования:

- выявить мнение населения о качестве услуг предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система»;
- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в учреждении культуры;

- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждения культуры;

- выработать рекомендации по улучшению качества услуг предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система»;

- повышение уровня информированности граждан о качестве оказания услуг организациями культуры и совершенствование деятельности организаций культуры в Смоленской области.

Объект исследования - посетители (пользователи услугами) учреждения культуры.

Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг учреждения культуры.

28 марта 2025 года состоялось заседание Общественного совета при Администрации муниципального образования «Кардымовский муниципальный округ» Смоленской области. Общественный совет определил в 2025 году провести независимую оценку качества работы в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кардымовский муниципальный округ» Смоленской области.

ПЕРЕЧЕНЬ

учреждений культуры, в отношении которых в 2025 году проведена независимая оценка качества услуг

№ п/п	Учреждения культуры
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»
1.	Кардымовская центральная библиотека
2.	Кардымовская центральная детская библиотека-филиал
3.	Лопинская сельская библиотека-филиал
4.	Мольковская сельская библиотека-филиал
5.	Нетризовская сельская библиотека-филиал
6.	Соловьевская сельская библиотека-филиал
7.	Первомайская сельская библиотека-филиал
8.	Тющинская сельская библиотека-филиал
9.	Шестаковская сельская библиотека-филиал
10.	Каменская сельская библиотека-филиал
11.	Вачковская сельская библиотека-филиал

ПЛАН-ГРАФИК

проведения анкетирования по оценке качества работы, услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»

Администрации муниципального образования

«Кардымовский муниципальный округ» Смоленской области

№ п/п	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кардымовский муниципальный округ» Смоленской области	Период анкетирования
1.	Кардымовская центральная библиотека и 10 филиалов	II квартал

Основные понятия, используемые при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры:

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры (далее – НОКОУ) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

анкетирование – метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой (может проводиться в электронном виде через сеть «Интернет»);

анкета – опросный лист, заполняемый респондентом (либо сотрудником организации-оператора на основании ответов респондента) по указанным в нем правилам;

респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании.

Организация – оператор независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры: автономная некоммерческая организация «Смоленский научно-образовательный центр».

Источники информации, использованные при независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры:

1. Официальный сайт Администрации муниципального образования «Кардымовский муниципальный округ» Смоленской области, вкладка «Отдел культуры», раздел «Независимая оценка».

2. Анкеты получателей услуг (далее – респондентов).

Результат исследования:

- порядок проведения независимой оценки качества работы учреждения культуры;

- общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждения;

- подготовка предложений по повышению качества работы учреждения и представление их в адрес учредителя учреждения.

На основании приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899 «Порядок действий в рамках сбора информации о качестве условий оказания услуг» для проведения независимой оценки качества работы учреждения культуры Общественным советом были утверждены новые показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, которые охватывают все ключевые сферы деятельности учреждения и делятся на пять групп:

I группа – характеризующая открытость и доступность информации об организации сферы культуры;

II группа – характеризующая комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

III группа – характеризующая доступность услуг для инвалидов;

IV группа – характеризующая доброжелательность, вежливость, работников учреждения культуры;

V группа – характеризующая удовлетворенность условиями оказания услуг.

Мониторинг проводился в отношении деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система».

Для проведения опроса населения в качестве инструментария был разработан опросный лист (анкета).

Количество респондентов, принявших участие в независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры

№	Наименование организации культуры	Количество респондентов
1.	МБУК «Централизованная библиотечная система»	600

Критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

№ п/п	Показатель	Максимальная величина
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации сферы культуры»	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных	100 баллов

	информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ.	
1.2.	Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100 баллов
1.3	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	100 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	
2.1.	Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг	100 баллов
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	
3.1.	Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	60 баллов
3.2.	Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	60 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	100 баллов

5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры	100 баллов

Анализ полученных результатов опроса получателей услуг
Количество опрошенных респондентов (анкеты) – 600 человек.

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система»:

- открытость и доступность информации об учреждении культуры;
Опрошенные отметили, что необходимая им информация об учреждении культуры размещена на информационных стендах в помещениях организации, а также представлена на официальном сайте в сети «Интернет». Отвечая на вопрос «Открытость и доступность информации о деятельности учреждения культуры» Респонденты отметили, что удовлетворены предоставляемой информацией.

- комфортность условий предоставления услуг;
Пользователи высоко оценивают комфортность условий пребывания в учреждениях, наличие дополнительных услуг и доступность их получения, удобство графика работы.

-общий анализ состояния помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;

Опрос показал, что в целом помещения и прилегающая территория учреждений обеспечены базовыми элементами безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов, тем не менее, необходимо продолжить работу по обеспечению беспрепятственного доступа в учреждения людям с ограниченными возможностями.

-обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

Респонденты отметили, что в учреждении стремятся обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В дальнейшем необходимо усовершенствовать безбарьерную доступную среду.

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры;

Доброжелательность и вежливость персонала учреждений культуры получатели услуг оценивают максимально высоко. Так же высоко оценивают пользователи и компетентность персонала библиотек, качество оказания услуг.

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Результаты анкетирования показали высокий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом. Отмечая факторы важности, на первое место поставили: вежливость, внимательность и открытость персонала, полноту оказываемой услуги.

Подводя итоги анкетирования посетителей можно отметить положительную оценку, которую дает население качеству предоставляемых услуг в муниципальном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система». Положительная динамика по улучшению работы наблюдается в Кардымовской Центральной библиотеке, Кардымовской центральной детской библиотеке, Каменской сельской библиотеке и Мольковской сельской библиотеке – филиалах МБУК «ЦКС».

Услуги Кардымовской центральной библиотеки и ее филиалов востребованы пользователями всех социальных групп и возрастов.

Учреждение качественно выполняет свои информационные, культурные, досуговые и коммуникативные функции. Создают комфортное пребывание своим посетителям.

подавляющее большинство респондентов удовлетворены информацией об услугах, режимом работы учреждений, компетентностью и уровнем профессионализма персонала.

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры по критериям
(данные организации - оператора)**

Количество респондентов – 600 человека.

Общий балл оценки качества оказания услуг организацией культуры

№	Показатель	Результат (баллы)
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации сферы культуры		
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	100
1.2.	Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении	99,58

	организации, на официальном сайте организации сферы культуры	
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг		
2.1.	Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг	100
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры	99,17
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов		
3.1.	Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	60
3.2.	Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	78,57
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации сферы культуры		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры	99,67
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры	99,67
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	98,17
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)"	99,83
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры	99,17
5.3..	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры	99,67
	ИТОГО	92,8

Предложения по повышению качества работы учреждений

На основании полученных результатов в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кардымовский муниципальный округ» Смоленской области Общественный Совет для улучшения деятельности учреждений культуры **рекомендует:**

- принимать меры по укреплению материально-технической базы учреждений;
- принять меры по выполнению необходимых технических условий в зданиях учреждений культуры и на прилегающих территориях для создания безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями;
- осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг;
- систематически пополнять книжный фонд новыми изданиями, включая современные периодические издания для читального зала Центральной библиотеки.

Председатель Общественного совета



М.М. Бухарметов