

ОТЧЕТ
ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МБУК «МЦБ»
(основан на данных отчета НОК 2025г. организации-оператора –
ООО «Эмпирика»)

ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг МБУК «МЦБ» Краснозоренского района Орловской области была проведена независимая оценка. Все работы выполнены в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «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»;
- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 №599;
- Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);
- Единым порядком 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, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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 Минфина России от 7 мая 2019 года № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;
 - Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 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».

Сбор информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся методом анкетирования при помощи специализированного сервиса «Тестограф» для проведения онлайн-опросов в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества оказания услуг:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 5) удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий отчет представляет результаты независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Краснозоренского района Орловской области за 2025 год.

2. МЕТОДОЛОГИЯ ОЦЕНКИ

Оценка проводилась по следующим основным критериям:

- Открытость и доступность информации
- Комфортность условий предоставления услуг
- Доступность для инвалидов
- Качество работы персонала
- Общая удовлетворенность получателей услуг

3. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ОЦЕНКИ

3.1 Открытость и доступность информации

Информационная открытость библиотеки оценена на высоком уровне:

- **Официальный сайт** содержит полную информацию (100 баллов)
- **Информационные стенды** соответствуют требованиям (99.3 балла)
- **Дистанционные каналы** связи функционируют в полном объеме (100 баллов)
- **Удовлетворенность** получателей информацией - 99.8%

3.2 Комфортность условий обслуживания

Условия предоставления услуг:

- Обеспечена транспортная доступность
- Поддерживается санитарное состояние помещений
- Доступны санитарно-гигиенические помещения
- Предоставляется питьевая вода
- Функционирует система навигации
- Имеется комфортная зона отдыха
- Доступно бронирование услуг

Удовлетворенность комфортными условиями составила 97.3%

3.3 Доступность для инвалидов

Условия доступности соответствуют нормативам:

- Наличие специальных условий для маломобильных групп
- Доступность помещений
- Адаптация услуг

3.4 Качество работы персонала

Показатели работы сотрудников:

- Вежливость и компетентность - 98.9%
- Оперативность обслуживания - 97.7%
- Профессионализм работников - 98.5%

4. КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Основные метрики:

- Количество респондентов - 457 человек
- Доля удовлетворенных качеством услуг - 97.5%
- Средний балл по всем критериям - 98.2

5. ВЫЯВЛЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ

Основные недостатки:

- Необходимость обновления материально-технической базы
- Потребность в расширении площадей
- Требуется модернизация части оборудования
- Недостаточная автоматизация процессов

6. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УЛУЧШЕНИЮ

Предлагаемые меры:

- Провести обновление технического оснащения
- Рассмотреть вопрос расширения площадей
- Организовать дополнительное обучение персонала
- Внедрить современные информационные технологии
- Обновить интерьер помещений

7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам оценки качество условий оказания услуг в МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» соответствует установленным требованиям. Общий уровень удовлетворенности получателей услуг составляет 97.5%.

Для поддержания высокого уровня обслуживания необходимо реализовать предложенные рекомендации по совершенствованию работы учреждения.

Итоговая оценка качества - 92.6 балла из 100 возможных.

Директор МБУК «МЦБ»



А.С. Антонцева