

# 2024

## Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими деятельность на территории Самарской области в 2023 году



Документ подписан  
простой электронной подписью

Владелец Калягина Ирина Евгеньевна  
Дата 19.12.2024 Время 23.33

## Оглавление

|  |            |
|--|------------|
| <b>Введение.....</b>   | <b>3</b>   |
| <b>Раздел 1. Рейтинговые таблицы, сформированные в разрезе юридических лиц.....</b>  | <b>9</b>   |
| Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об учреждении культуры.....                                      | 14         |
| Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.....      | 19         |
| Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов.....   | 23         |
| Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации культуры.....                                  | 27         |
| Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг.....  | 31         |
| <b>Раздел 2. Качественный и количественный анализ результатов независимой оценки.....</b>  | <b>34</b>  |
| <b>Раздел 3. Анализ результатов независимой оценки 2024 года по организациям культуры и предложения по улучшению качества работы организаций культуры.....</b> | <b>281</b> |
| <b>Приложение.....</b>   | <b>282</b> |

## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – НОК) – оценочная процедура, направленная на получение сведений об условиях оказания услуг и проводится в целях предоставления участникам отношений информации об уровне организации деятельности на основе общедоступной информации. Независимая оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы, а также в целях повышения качества их деятельности.

Результаты, полученные в ходе проведения НОК, имеют прикладной характер и используются в процессе принятия управленческих решений.

**Объект исследования** – учреждения культуры Самарской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг.

В 2024 году независимая оценка качества условий оказания услуг проводится в отношении 28 библиотек, имеющих статус юридического лица и осуществляющих деятельность на территории Самарской области, с учетом критериев и показателей.

**Предмет исследования** – качество условий оказания услуг организаций культуры, осуществляющих деятельность на территории Самарской области, в отношении которых проводится независимая оценка.

**Цель исследования** – получить информацию о качестве условий оказания услуг в отношении **28 библиотек**, имеющих статус юридического лица и осуществляющих деятельность на территории Самарской области, с учетом критериев и показателей.

### **Задачи исследования:**

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации культуры, в отношении которой проводится НОК в текущем году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими деятельность на территории Самарской области.

2. Предоставление Заказчику и Общественному совету при министерстве культуры Самарской области информации о качестве условий предоставляемых услуг учреждениями культуры, осуществляющими деятельность на территории Самарской области, в целях осуществления НОК.

Оценивались следующие **критерии качества условий оказания услуг**:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В ходе проведения НОК фиксировались следующие показатели:

| №п/п        | Показатели  |
|-------------|---|
|             | <b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) культуры</b>  |
| <b>1.1.</b> | Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:<br>на информационных стендах в помещении организации культуры;<br>на официальном сайте организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)   |
| <b>1.2.</b> | Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:<br>электронной почты;<br>электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»;<br>технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  |
| <b>1.3.</b> | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   |
|             | <b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>   |
| <b>2.1.</b> | Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг:<br>1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;<br>2. наличие и понятность навигации внутри организации;<br>3. наличие и доступность питьевой воды;<br>4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;<br>5. наличие и достаточность гардеробов;<br>6. санитарное состояние помещений организаций;<br>7. транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);<br>9. доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.) |
| <b>2.2.</b> | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   |

| №п/п  | Показатели   |
|---|--|
| <b>III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>                               |  |
| <b>3.1.</b>   | <p>Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>4. наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>5. наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</li> </ol>  |
| <b>3.2.</b>   | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;</li> <li>компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами; помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</li> <li>наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul> |
| <b>3.3.</b>   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)  |
| <b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры</b> |  |
| <b>4.1.</b>   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  |
| <b>4.2.</b>   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  |
| <b>4.3.</b>   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  |
| <b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>                      |  |
| <b>5.1.</b>   | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   |
| <b>5.2.</b>   | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями   |

| №п/п        | Показатели   |
|-------------|--|
|             | оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                             |
| <b>5.3.</b> | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

В рамках проведения НОК в 2024 году использовались следующие **методы сбора информации:**

### **1. Онлайн анкетирование.**

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. В качестве респондентов выступали получатели услуг учреждений культуры, пользующиеся услугами в течение 2024 года. Расчет выборки и опрос проводился в соответствии с 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, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н.

Бланк опроса – см. Приложение 1.

Объем выборки по каждому учреждению – см. Приложение 2.

### **2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»**

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленных способов обращения: телефонный запрос, запрос на электронную почту, интернет-сервис, фиксировалось наличие на официальном сайте раздела «Часто задаваемые вопросы», технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

В рамках контрольной закупки по телефону производилась аудиозапись звонка по номеру телефона/телефонов, размещенных на официальном сайте организации культуры (в случае недостижимости с первого раза дозвон проводился еще 2 раза).

В рамках оценки работоспособности электронной почты представитель организации-оператора направлял информацию о начале проведения независимой оценки и просьбу подтвердить получение сообщения в течение 3-5 дней.

В рамках контрольной закупки через интернет-сервисы сайта учреждений производилась фиксация факта наличия работоспособной формы запроса (скриншот).

### **3. Экспертная оценка**

В рамках экспертной оценки производилась фиксация визуально наблюдаемых характеристик (наличие парковки, пандусов, вывесок и указателей, информационных стендов и пр.), а также уточнение деталей по ряду характеристик деятельности учреждения, например, обеспеченность персоналом, прошедшим обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Фиксация проводилась по бланку оценки – см. Приложение 3.

### **4. Анализ документов**

В рамках НОК был проведен анализ контента информационных стендов организаций и официальных сайтов организаций. Данный метод позволил произвести оценку по следующим показателям

- «соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации культуры».

Оценка показателя базировалась на следующем нормативно-правовом акте: ст. 36 Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 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», ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021). Оценка вносилась бланк оценки соответствия (см. Приложение 4).

- «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – официальный сайт организации)».

Оценка показателя осуществлялась в соответствии с 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». Оценка вносилась бланк оценки – см. Приложение 5.

**Расчет** промежуточных и итоговых показателей производился в соответствии с 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 (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н).

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не применяется для оценки организаций культуры (Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599). В соответствии с примерами 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, размещенными на официальном сайте Минтруда РФ, «время ожидания предоставления услуги» учреждениями культуры определяется как среднее арифметическое количество баллов по формуле:

$$P_{\text{ожид}}^{\text{к}} = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{уд}}^{\text{комф}}}{2}$$

где

$P_{\text{комф.усл}}$  - обеспечение в организации комфортных условий,

$P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$  - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

По итогам расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, были составлены рейтинговые таблицы в разрезе юридических лиц по критериям, указанным в ст. 36.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденных Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1.

## Раздел 1. Рейтинговые таблицы, сформированные в разрезе юридических лиц

### ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ учреждений культуры по итогам независимой оценки качества в 2024 году

| № | Название учреждения  | Критерий 1:<br>открытость и<br>доступность<br>информации<br>об<br>организации | Критерий 2:<br>комфортност<br>ь условий<br>предоставле<br>ния услуг | Критерий 3:<br>доступность<br>услуг для<br>инвалидов | Критерий 4:<br>доброжелате<br>ль-ность,<br>вежливость<br>работников | Критерий 5:<br>удовлетворе<br>н-ность<br>условиями<br>оказания<br>услуг | Итогов<br>ый<br>балл |
|---|--|---|---|--|---|---|----------------------|
| 1 | Муниципальное учреждение Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской области (п. Варламово, ул. Советская, д. 14) | 98,9  | 98,1  | 100,0  | 98,3  | 98,3  | <b>98,7</b>          |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек» (г. Тольятти, ул. Карла Маркса, д. 27А)           | 99,8  | 99,7  | 94,0   | 99,3  | 99,3  | <b>98,4</b>          |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека» (г. Самара, пр-т Ленина, д. 14А)                    | 98,6  | 98,1  | 96,3   | 98,7  | 98,4  | <b>98,0</b>          |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система городского округа Сызрань» (г. Сызрань, улица Советская, дом 92)               | 96,9  | 99,5  | 94,0   | 99,9  | 99,6  | <b>98,0</b>          |
| 5 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Библиотеки Тольятти» г. Тольятти, б-р Ленина, д. 10)                             | 98,4  | 99,7  | 94,0   | 98,5  | 98,2  | <b>97,8</b>          |
| 6 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная Библиотека»  | 94,8  | 98,5  | 96,5   | 98,9  | 99,1  | <b>97,6</b>          |

| №  | Название учреждения   | Критерий 1:<br>открытость и<br>доступность<br>информации<br>об<br>организации | Критерий 2:<br>комфортност<br>ь условий<br>предоставле<br>ния услуг | Критерий 3:<br>доступность<br>услуг для<br>инвалидов | Критерий 4:<br>доброжелате<br>ль-ность,<br>вежливость<br>работников | Критерий 5:<br>удовлетворе<br>н-ность<br>условиями<br>оказания<br>услуг | <b>Итогов<br/>ый<br/>балл</b> |
|----|---|---|---|--|---|---|-------------------------------|
|    | (г. Самара, ул. Куйбышева, д. 95)   |   |   |  |   |   |                               |
| 7  | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для молодежи»   | 97,8  | 99,2  | 92,4   | 99,3  | 98,9  | <b>97,5</b>                   |
| 8  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека» (с. Борское, ул. Ленинградская, д. 47Б) | 99,3  | 99,6  | 92,9   | 97,5  | 97,9  | <b>97,5</b>                   |
| 9  | Муниципальное учреждение культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека» муниципального района Шигонский Самарской области (с. Шигоны, ул. Советская, д. 131)            | 96,4  | 99,6  | 88,0   | 99,9  | 99,7  | <b>96,7</b>                   |
| 10 | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Октябрьск Самарской области (г. Октябрьск, ул. Ленина, д. 90)                | 97,4  | 98,2  | 90,8   | 98,1  | 97,7  | <b>96,5</b>                   |
| 11 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система» (г. Кинель, ул. Маяковского, д. 72)                              | 95,3  | 97,2  | 92,9   | 97,2  | 96,8  | <b>95,9</b>                   |
| 12 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский Самарской области (с. Елховка, ул. Советская, д. 2Б)                     | 98,5  | 98,7  | 84,4   | 98,2  | 98,3  | <b>95,6</b>                   |
| 13 | Муниципальное бюджетное учреждение  | 91,5  | 99,0  | 86,0   | 100,0   | 99,8  | <b>95,3</b>                   |

| №  | Название учреждения   | Критерий 1:<br>открытость и<br>доступность<br>информации<br>об<br>организации | Критерий 2:<br>комфортност<br>ь условий<br>предоставле<br>ния услуг | Критерий 3:<br>доступность<br>услуг для<br>инвалидов | Критерий 4:<br>доброжелате<br>ль-ность,<br>вежливость<br>работников | Критерий 5:<br>удовлетворе<br>н-ность<br>условиями<br>оказания<br>услуг | <b>Итогов<br/>ый<br/>балл</b> |
|----|---|---|---|--|---|---|-------------------------------|
|    | культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района Сергиевский Самарской области (с. Сергиевск, ул. Советская, д. 62)   |   |   |  |   |   |                               |
| 14 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области (г. Новокуйбышевск, Библиотечный проезд, д. 1)    | 85,9  | 99,3  | 90,3   | 99,1  | 98,6  | <b>94,7</b>                   |
| 15 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система» (г. Самара, улица Маяковского, дом 19)                         | 97,7  | 98,6  | 80,5   | 97,7  | 98,1  | <b>94,5</b>                   |
| 16 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система» (с. Кинель-Черкассы, ул. Красноармейская, 115) | 93,1  | 98,2  | 82,0   | 99,2  | 99,2  | <b>94,3</b>                   |
| 17 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области» (с. Дубовый Умёт, пер. Школьный, 8А)                     | 94,5  | 99,0  | 79,4   | 98,1  | 97,9  | <b>93,8</b>                   |
| 18 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Централизованная система детских  | 99,1  | 97,2  | 74,6   | 98,9  | 98,3  | <b>93,6</b>                   |

| №  | Название учреждения  | Критерий 1:<br>открытость и<br>доступность<br>информации<br>об<br>организации | Критерий 2:<br>комфортност<br>ь условий<br>предоставле<br>ния услуг | Критерий 3:<br>доступность<br>услуг для<br>инвалидов | Критерий 4:<br>доброжелате<br>ль-ность,<br>вежливость<br>работников | Критерий 5:<br>удовлетворе<br>н-ность<br>условиями<br>оказания<br>услуг | <b>Итогов<br/>ый<br/>балл</b> |
|----|--|---|---|--|---|---|-------------------------------|
|    | библиотек» (г. Самара, ул. Аэродромная, д. 16А)  |   |   |  |   |   |                               |
| 19 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая центральная библиотека» (с. Большая Черниговка, ул. Советская д. 107)   | 95,0  | 99,5  | 70,9   | 99,8  | 99,0  | <b>92,8</b>                   |
| 20 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» (с. Приволжье, ул. Мира, д. 11)                                     | 85,8  | 99,7  | 76,3   | 97,6  | 99,3  | <b>91,8</b>                   |
| 21 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г. Отрадный, ул. Сабирзянова, д. 10)  | 98,3  | 98,2  | 65,5   | 98,9  | 97,0  | <b>91,6</b>                   |
| 22 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека» (г. Самара, ул. Невская, д. 8)  | 82,1  | 92,9  | 85,6   | 97,2  | 99,2  | <b>91,4</b>                   |
| 23 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ставропольская межпоселенческая библиотека» муниципального района Ставропольский Самарской области (с. Нижнее Санчелеево, ул. Красноармейская, д. 25) | 96,7  | 95,7  | 64,5   | 98,8  | 98,8  | <b>90,9</b>                   |
| 24 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых» (г. Самара, ул. Спортивная, д. 12)   | 91,9  | 92,3  | 70,7   | 99,8  | 98,1  | <b>90,5</b>                   |

| №   | Название учреждения  | Критерий 1:<br>открытость и<br>доступность<br>информации<br>об<br>организации | Критерий 2:<br>комфортност<br>ь условий<br>предоставле<br>ния услуг | Критерий 3:<br>доступность<br>услуг для<br>инвалидов | Критерий 4:<br>доброжелате<br>ль-ность,<br>вежливость<br>работников | Критерий 5:<br>удовлетворе<br>н-ность<br>условиями<br>оказания<br>услуг | <b>Итогов<br/>ый<br/>балл</b> |
|---|--|---|---|--|---|---|-------------------------------|
| 25  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области» (г. Похвистнево, ул. Косогорная, 24.)                            | 98,2  | 97,9  | 57,3   | 99,5  | 97,9  | <b>90,2</b>                   |
| 26  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области (с. Красный Яр, ул. Кооперативная, д. 101) | 93,8  | 97,4  | 59,0   | 97,9  | 98,9  | <b>89,4</b>                   |
| 27  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Чапаевск (г. Чапаевск, ул. Куйбышева, д. 14)   | 95,8  | 96,8  | 48,8   | 98,2  | 98,4  | <b>87,6</b>                   |
| 28  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Жигулевская централизованная библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области (г. Жигулёвск, ул. Гоголя, д. 2А)                        | 90,9  | 46,6  | 31,0   | 94,3  | 79,6  | <b>68,5</b>                   |
| <b>Среднее значение по Самарской области, 2024 г.</b> |  | <b>95,1</b>   | <b>96,2</b>   | <b>80,0</b>  | <b>98,5</b>   | <b>97,9</b>   | <b>93,5</b>                   |

## Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об учреждении культуры

| № | Название учреждения   | Объем информации и на информационных стендах | Объем информации, размещенной в сети «Интернет» | Соответствие информации | Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации | Общий балл  |
|---|---|--|---|-------------------------|--|---|-------------|
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек» (г. Тольятти, ул. Карла Маркса, д. 27А)                            | 100,0  | 100,0   | 100,0                   | 100,0  | 99,5  | <b>99,8</b> |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека» (с. Борское, ул. Ленинградская, д. 47Б) | 100,0  | 100,0   | 100,0                   | 100,0  | 98,2  | <b>99,3</b> |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Централизованная система детских библиотек» (г. Самара, ул. Аэродромная, д. 16А)                    | 100,0  | 100,0   | 100,0                   | 100,0  | 97,8  | <b>99,1</b> |
| 4 | Муниципальное учреждение Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской (п. Варламово, ул Советская, д. 14)                           | 100,0  | 94,7  | 97,4                    | 100,0  | 99,3  | <b>98,9</b> |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека» (г. Самара, пр-т Ленина, д. 14А)                                     | 100,0  | 100,0   | 100,0                   | 100,0  | 96,5  | <b>98,6</b> |
| 6 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский  | 100,0  | 94,7  | 97,4                    | 100,0  | 98,2  | <b>98,5</b> |

| №  | Название учреждения   | Объем информации и на информационных стендах | Объем информации, размещенной в сети «Интернет» | Соответствие информации | Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации | Общий балл  |
|----|---|--|---|-------------------------|--|---|-------------|
|    | Самарской области (с. Елховка, ул. Советская, д. 2Б)  |  |   |                         |  |   |             |
| 7  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Библиотеки Тольятти» (г. Тольятти, б-р Ленина, д. 10)   | 100,0  | 100,0   | 100,0                   | 100,0  | 96,1  | <b>98,4</b> |
| 8  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г. Отрадный, ул. Сабирзянова, д. 10)   | 100,0  | 89,5  | 94,7                    | 100,0  | 99,6  | <b>98,3</b> |
| 9  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области» (г. Похвистнево, ул. Косогорная, 24.) | 100,0  | 89,5  | 94,7                    | 100,0  | 99,5  | <b>98,2</b> |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для молодежи»   | 100,0  | 89,5  | 94,7                    | 100,0  | 98,4  | <b>97,8</b> |
| 11 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система» (г. Самара, ул. Маяковского, дом 19)                 | 100,0  | 89,5  | 94,7                    | 100,0  | 98,2  | <b>97,7</b> |
| 12 | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Октябрьск Самарской области (г. Октябрьск, ул. Ленина, д. 90)                | 100,0  | 84,2  | 92,1                    | 100,0  | 99,5  | <b>97,4</b> |
| 13 | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система   | 100,0  | 100,0   | 100,0                   | 90,0   | 99,8  | <b>96,9</b> |

| №  | Название учреждения   | Объем информации и на информационных стендах | Объем информации, размещенной в сети «Интернет» | Соответствие информации | Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации | Общий балл  |
|----|---|--|---|-------------------------|--|---|-------------|
|    | городского округа Сызрань» (г. Сызрань, улица Советская, дом 92)  |  |   |                         |  |   |             |
| 14 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ставропольская межпоселенческая библиотека» муниципального района Ставропольский Самарской области (с. Нижнее Санчелеево, ул.Красноармейская, д. 25) | 100,0  | 84,2  | 92,1                    | 100,0  | 97,7  | <b>96,7</b> |
| 15 | Муниципальное учреждение культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека» муниципального района Шигонский Самарской области (с. Шигоны, ул. Советская, д. 131)                                    | 100,0  | 78,9  | 89,5                    | 100,0  | 98,9  | <b>96,4</b> |
| 16 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Чапаевск (г. Чапаевск, ул.Куйбышева, д. 14)   | 100,0  | 73,7  | 86,8                    | 100,0  | 99,3  | <b>95,8</b> |
| 17 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система» (г. Кинель, ул. Маяковского, д. 72)  | 92,3   | 84,2  | 88,3                    | 100,0  | 97,0  | <b>95,3</b> |
| 18 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая центральная библиотека» (с. Большая Черниговка, ул. Советская д. 107)  | 100,0  | 73,7  | 86,8                    | 100,0  | 97,3  | <b>95,0</b> |
| 19 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара  | 100,0  | 89,5  | 94,7                    | 90,0   | 98,5  | <b>94,8</b> |

| №  | Название учреждения  | Объем информации и на информационных стендах | Объем информации, размещенной в сети «Интернет» | Соответствие информации | Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации | Общий балл  |
|----|--|--|---|-------------------------|--|---|-------------|
|    | «Самарская Публичная Библиотека» (г. Самара, ул. Куйбышева, д. 95)   |  |   |                         |  |   |             |
| 20 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области» (с. Дубовый Умёт, пер. Школьный, 8А)                                      | 92,3   | 73,7  | 83,0                    | 100,0  | 99,1  | <b>94,5</b> |
| 21 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области (с. Красный Яр, ул. Кооперативная, д. 101) | 84,6   | 78,9  | 81,8                    | 100,0  | 98,2  | <b>93,8</b> |
| 22 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система» (с. Кинель-Черкассы, ул. Красноармейская, 115)                  | 100,0  | 73,7  | 86,8                    | 90,0   | 100,0   | <b>93,1</b> |
| 23 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых» (г. Самара, ул. Спортивная, д. 12)   | 53,8   | 94,7  | 74,3                    | 100,0  | 98,9  | <b>91,9</b> |
| 24 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района Сергиевский Самарской области (с. Сергиевск, ул. Советская, д. 62)                       | 92,3   | 73,7  | 83,0                    | 90,0   | 99,0  | <b>91,5</b> |
| 25 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Жигулевская централизованная   | 100,0  | 73,7  | 86,8                    | 90,0   | 94,6  | <b>90,9</b> |

| №  | Название учреждения  | Объем информации и на информационных стендах | Объем информации, размещенной в сети «Интернет» | Соответствие информации | Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации | Общий балл  |
|----|--|--|---|-------------------------|--|---|-------------|
|    | библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области (г. Жигулёвск, ул. Гоголя, д. 2А)   |  |   |                         |  |   |             |
| 26 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области (г. Новокуйбышевск, Библиотечный проезд, д. 1) | 30,8   | 78,9  | 54,9                    | 100,0  | 98,5  | <b>85,9</b> |
| 27 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» (с. Приволжье, ул. Мира, д. 11)                   | 92,3   | 94,7  | 93,5                    | 60,0   | 99,4  | <b>85,8</b> |
| 28 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека» (г. Самара, ул. Невская, д. 8)  | 30,8   | 78,9  | 54,9                    | 90,0   | 96,5  | <b>82,1</b> |
|    | <b>Среднее значение по Самарской области</b>   |  |   |                         |  |   |             |

**Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, том числе время ожидания предоставления услуг**

| № | Название учреждения   | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | Время ожидания | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | Общий балл |
|---|---|--|----------------|--|------------|
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек» (г. Тольятти, ул. Карла Маркса, д. 27А)                            | 100,0  | 99,7           | 99,5   | 99,7       |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» (с. Приволжье, ул. Мира, д. 11)            | 100,0  | 99,7           | 99,4   | 99,7       |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Библиотеки Тольятти» (г. Тольятти, б-р Ленина, д. 10)   | 100,0  | 99,7           | 99,3   | 99,7       |
| 4 | Муниципальное учреждение культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека» муниципального района Шигонский Самарской области (с. Шигоны, ул. Советская, д. 131)            | 100,0  | 99,6           | 99,3   | 99,6       |
| 5 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека» (с. Борское, ул. Ленинградская, д. 47Б) | 100,0  | 99,6           | 99,3   | 99,6       |
| 6 | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система городского округа Сызрань» (г. Сызрань, улица Советская, дом 92)                                | 100,0  | 99,5           | 99,1   | 99,5       |
| 7 | Муниципальное бюджетное учреждение  | 100,0  | 99,5           | 99,0   | 99,5       |

| №  | Название учреждения  | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | Время ожидания | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | Общий балл |
|----|--|--|----------------|--|------------|
|    | «Межпоселенческая центральная библиотека» (с. Большая Черниговка, ул. Советская д. 107)  |  |                |  |            |
| 8  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области (г. Новокуйбышевск, Библиотечный проезд, д. 1) | 100,0  | 99,3           | 98,5   | 99,3       |
| 9  | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для молодежи»  | 100,0  | 99,2           | 98,5   | 99,2       |
| 10 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района Сергиевский Самарской области (с. Сергиевск, ул. Советская, д. 62)   | 100,0  | 99,0           | 98,1   | 99,0       |
| 11 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области» (с. Дубовый Умёт, пер. Школьный, 8А)                  | 100,0  | 99,0           | 98,0   | 99,0       |
| 12 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский Самарской области (с. Елховка, ул. Советская, д. 2Б)                            | 100,0  | 98,7           | 97,3   | 98,7       |
| 13 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система» (г. Самара, улица Маяковского, дом 19)                      | 100,0  | 98,6           | 97,2   | 98,6       |
| 14 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная Библиотека» (г. Самара, ул. Куйбышева, д. 95)  | 100,0  | 98,5           | 97,1   | 98,5       |

| №  | Название учреждения  | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | Время ожидания | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | Общий балл |
|----|--|--|----------------|--|------------|
| 15 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система» (с.Кинель-Черкассы, ул.Красноармейская,115)                     | 100,0  | 98,2           | 96,5   | 98,2       |
| 16 | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Октябрьск Самарской области (г. Октябрьск, ул. Ленина, д. 90)   | 100,0  | 98,2           | 96,4   | 98,2       |
| 17 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г. Отрадный, ул. Сабирзянова, д. 10)  | 100,0  | 98,2           | 96,3   | 98,2       |
| 18 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека» (г. Самара, пр-т Ленина, д. 14А)  | 100,0  | 98,1           | 96,2   | 98,1       |
| 19 | Муниципальное учреждение Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской (п. Варламово, ул Советская, д. 14)  | 100,0  | 98,1           | 96,2   | 98,1       |
| 20 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области» (г. Похвистнево, ул. Косогорная, 24.)                            | 100,0  | 97,9           | 95,7   | 97,9       |
| 21 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области (с. Красный Яр, ул. Кооперативная, д. 101) | 100,0  | 97,4           | 94,7   | 97,4       |
| 22 | Муниципальное бюджетное учреждение   | 100,0  | 97,2           | 94,5   | 97,2       |

| №  | Название учреждения  | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | Время ожидания | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | Общий балл  |
|----|--|--|----------------|--|-------------|
|    | культуры городского округа Самара «Централизованная система детских библиотек» (г. Самара, ул. Аэродромная, д. 16А)  |  |                |  |             |
| 23 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система» (г. Кинель, ул. Маяковского, д. 72)   | 100,0  | 97,2           | 94,3   | 97,2        |
| 24 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Чапаевск (г. Чапаевск, ул.Куйбышева, д. 14)  | 100,0  | 96,8           | 93,5   | 96,8        |
| 25 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ставропольская межпоселенческая библиотека» муниципального района Ставропольский Самарской области (с. Нижнее Санчелеево, ул. Красноармейская, д. 25) | 100,0  | 95,7           | 91,3   | 95,7        |
| 26 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека» (г. Самара, ул. Невская, д. 8)  | 100,0  | 92,9           | 85,8   | 92,9        |
| 27 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых» (г. Самара, ул. Спортивная, д. 12)   | 100,0  | 92,3           | 84,5   | 92,3        |
| 28 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Жигулевская централизованная библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области (г. Жигулёвск, ул. Гоголя, д. 2А)                      | 60,0   | 46,6           | 33,1   | 46,6        |
|    | <b>Среднее значение по Самарской области</b>   | <b>98,6</b>  | <b>96,2</b>    | <b>93,9</b>  | <b>96,2</b> |



## Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов

| № | Название учреждения   | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Общий балл   |
|---|---|---|---|--|--------------|
| 1 | Муниципальное учреждение Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской (п. Варламово, ул Советская, д. 14)                           | 100,0   | 100,0   | 100,0  | <b>100,0</b> |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная Библиотека» (г. Самара, ул. Куйбышева, д. 95)                                   | 100,0   | 100,0   | 88,3   | <b>96,5</b>  |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека» (г. Самара, пр-т Ленина, д. 14А)                                     | 100,0   | 100,0   | 87,5   | <b>96,3</b>  |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Библиотеки Тольятти» (г. Тольятти, б-р Ленина, д. 10)   | 80,0  | 100,0   | 100,0  | <b>94,0</b>  |
| 5 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек» (г. Тольятти, ул. Карла Маркса, д. 27А)                            | 80,0  | 100,0   | 100,0  | <b>94,0</b>  |
| 6 | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система городского округа Сызрань» (г. Сызрань, улица Советская, дом 92)                                | 80,0  | 100,0   | 100,0  | <b>94,0</b>  |
| 7 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека» (с. Борское, ул. Ленинградская, д. 47Б) | 80,0  | 100,0   | 96,4   | <b>92,9</b>  |

| №  | Название учреждения  | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Общий балл  |
|----|--|---|---|--|-------------|
| 8  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система» (г. Кинель, ул. Маяковского, д. 72)                                     | 80,0  | 100,0   | 96,4   | <b>92,9</b> |
| 9  | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для молодежи»  | 80,0  | 100,0   | 94,7   | <b>92,4</b> |
| 10 | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Октябрьск Самарской области (г. Октябрьск, ул. \ Ленина, д. 90)                     | 80,0  | 100,0   | 89,5   | <b>90,8</b> |
| 11 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области (г. Новокуйбышевск, Библиотечный проезд, д. 1) | 80,0  | 100,0   | 87,8   | <b>90,3</b> |
| 12 | Муниципальное учреждение культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека» муниципального района Шигонский Самарской области (с. Шигоны, ул. Советская, д. 131)                   | 60,0  | 100,0   | 100,0  | <b>88,0</b> |
| 13 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района Сергиевский Самарской области (с. Сергиевск, ул. Советская, д. 62)   | 80,0  | 80,0  | 100,0  | <b>86,0</b> |
| 14 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека» (г. Самара, ул. Невская, д. 8)  | 60,0  | 100,0   | 91,9   | <b>85,6</b> |
| 15 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека» муниципального района   | 80,0  | 80,0  | 94,6   | <b>84,4</b> |

| №  | Название учреждения  | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Общий балл  |
|----|--|---|---|--|-------------|
|    | Елховский Самарской области (с. Елховка, ул. Советская, д. 2Б)   |   |   |  |             |
| 16 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система» (с.Кинель-Черкассы, ул.Красноармейская,115) | 40,0  | 100,0   | 100,0  | <b>82,0</b> |
| 17 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система» (г. Самара, улица Маяковского, дом 19)                      | 40,0  | 100,0   | 95,2   | <b>80,5</b> |
| 18 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области» (с. Дубовый Умёт, пер. Школьный, 8А)                  | 60,0  | 80,0  | 98,0   | <b>79,4</b> |
| 19 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» (с. Приволжье, ул. Мира, д. 11)                   | 80,0  | 60,0  | 94,3   | <b>76,3</b> |
| 20 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Централизованная система детских библиотек» (г. Самара, ул. Аэродромная, д. 16А)                           | 20,0  | 100,0   | 95,3   | <b>74,6</b> |
| 21 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая центральная библиотека» (с. Большая Черниговка, ул. Советская д. 107)   | 60,0  | 60,0  | 96,3   | <b>70,9</b> |
| 22 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых» (г. Самара,  | 40,0  | 80,0  | 88,9   | <b>70,7</b> |

| №  | Название учреждения  | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Общий балл  |
|----|--|---|---|--|-------------|
|    | ул. Спортивная, д. 12)   |   |   |  |             |
| 23 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г. Отрадный, ул. Сабирзянова, д. 10)  | 40,0  | 60,0  | 98,5   | <b>65,5</b> |
| 24 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ставропольская межпоселенческая библиотека» муниципального района Ставропольский Самарской области (с. Нижнее Санчелеево, ул. Красноармейская, д. 25)   | 60,0  | 60,0  | 75,0   | <b>64,5</b> |
| 25 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области (с. Красный Яр, ул. Кооперативная, д. 101) | 0,0   | 80,0  | 90,0   | <b>59,0</b> |
| 26 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области» (г. Похвистнево, ул. Косогорная, 24.)                            | 20,0  | 60,0  | 90,9   | <b>57,3</b> |
| 27 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Чапаевск (г. Чапаевск, ул. Куйбышева, д. 14)   | 40,0  | 20,0  | 96,2   | <b>48,8</b> |
| 28 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Жигулевская централизованная библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области (г. Жигулёвск, ул. Гоголя, д. 2А)                        | 0,0   | 40,0  | 50,0   | <b>31,0</b> |

| № | Название учреждения                          | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Общий балл  |
|---|--|---|---|--|-------------|
|   | <b>Среднее значение по Самарской области</b> | <b>61,4</b>   | <b>84,3</b>   | <b>92,7</b>  | <b>80,0</b> |

## Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации культуры

| № | Название учреждения  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственно оказание услуги | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Общий балл  |
|---|--|--|--|--|-------------|
| 1 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых» (г. Самара, ул. Спортивная, д. 12)                           | 100,0  | 99,4   | 100,0  | <b>99,8</b> |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека» (г. Самара, ул. Невская, д. 8)                                  | 93,7   | 99,8   | 99,3   | <b>97,2</b> |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека» (г. Самара, пр-т Ленина, д. 14А)                  | 99,4   | 97,8   | 99,4   | <b>98,7</b> |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для молодежи»  | 100,0  | 98,8   | 99,0   | <b>99,3</b> |
| 5 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная Библиотека» (г. Самара, ул. Куйбышева, д. 95)                | 98,5   | 98,8   | 100,0  | <b>98,9</b> |
| 6 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Централизованная система детских библиотек» (г. Самара, ул. Аэродромная, д. 16А) | 97,9   | 99,5   | 99,8   | <b>98,9</b> |

| №  | Название учреждения  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Общий балл  |
|----|--|--|---|--|-------------|
| 7  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система» (г. Самара, улица Маяковского, дом 19)                      | 96,7   | 98,4  | 98,2   | <b>97,7</b> |
| 8  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Библиотеки Тольятти» (г. Тольятти, б-р Ленина, д. 10)  | 97,9   | 98,9  | 98,9   | <b>98,5</b> |
| 9  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек» (г. Тольятти, ул. Карла Маркса, д. 27А)                                   | 98,6   | 99,7  | 100,0  | <b>99,3</b> |
| 10 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Жигулевская централизованная библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области (г. Жигулёвск, ул. Гоголя, д. 2А)    | 90,7   | 95,9  | 98,2   | <b>94,3</b> |
| 11 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система» (г. Кинель, ул. Маяковского, д. 72)                                     | 95,8   | 97,6  | 99,1   | <b>97,2</b> |
| 12 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области (г. Новокуйбышевск, Библиотечный проезд, д. 1) | 99,0   | 99,2  | 99,3   | <b>99,1</b> |
| 13 | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского  | 96,4   | 99,2  | 99,6   | <b>98,1</b> |

| №  | Название учреждения   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственно оказание услуги | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Общий балл  |
|----|---|--|--|--|-------------|
|    | округа Октябрьск Самарской области ( \г. Октябрьск, ул. Ленина, д. 90)  |  |  |  |             |
| 14 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г. Отрадный, ул. Сабирзянова, д. 10)   | 99,3   | 97,9   | 100,0  | <b>98,9</b> |
| 15 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области» (г. Похвистнево, ул. Косогорная, 24.) | 99,2   | 99,6   | 100,0  | <b>99,5</b> |
| 16 | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система городского округа Сызрань» (г. Сызрань, улица Советская, дом 92)                                | 99,8   | 100,0  | 100,0  | <b>99,9</b> |
| 17 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Чапаевск (г. Чапаевск, ул.Куйбышева, д. 14)                         | 97,6   | 98,2   | 99,5   | <b>98,2</b> |
| 18 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая центральная библиотека» (с. Большая Черниговка, ул. Советская д. 107)  | 100,0  | 99,5   | 100,0  | <b>99,8</b> |
| 19 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека» (с. Борское, ул. Ленинградская, д. 47Б) | 97,0   | 97,3   | 99,1   | <b>97,5</b> |
| 20 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры   | 97,5   | 98,0   | 99,7   | <b>98,1</b> |

| №  | Название учреждения  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственно оказание услуги | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Общий балл   |
|----|--|--|--|--|--------------|
|    | «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области» (с. Дубовый Умёт, пер. Школьный, 8А)  |  |  |  |              |
| 21 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский Самарской области (с. Елховка, ул. Советская, д. 2Б)  | 98,2   | 97,7   | 99,1   | <b>98,2</b>  |
| 22 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система» (с.Кинель-Черкассы, ул.Красноармейская,115)                     | 98,6   | 99,6   | 99,6   | <b>99,2</b>  |
| 23 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области (с. Красный Яр, ул. Кооперативная, д. 101) | 97,2   | 98,1   | 99,0   | <b>97,9</b>  |
| 24 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» (с. Приволжье, ул. Мира, д. 11)                                       | 94,2   | 100,0  | 99,8   | <b>97,6</b>  |
| 25 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека»  | 100,0  | 100,0  | 100,0  | <b>100,0</b> |

| №  | Название учреждения  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственно оказание услуги | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Общий балл  |
|----|--|--|--|--|-------------|
|    | муниципального района Сергиевский Самарской области (с. Сергиевск, ул. Советская, д. 62)   |  |  |  |             |
| 26 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ставропольская межпоселенческая библиотека» муниципального района Ставропольский Самарской области (с. Нижнее Санчелеево, ул. Красноармейская, д. 25) | 97,1   | 100,0  | 100,0  | <b>98,8</b> |
| 27 | Муниципальное учреждение Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской (п. Варламово, ул. Советская, д. 14)   | 98,3   | 98,5   | 97,9   | <b>98,3</b> |
| 28 | Муниципальное учреждение культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека» муниципального района Шигонский Самарской области (с. Шигоны, ул. Советская, д. 131)                                     | 100,0  | 99,6   | 100,0  | <b>99,9</b> |
|    | <b>Среднее значение по Самарской области</b>   | <b>97,8</b>  | <b>98,8</b>  | <b>99,4</b>  | <b>98,5</b> |

## Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг

| № | Название учреждения  | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы) | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Общий балл  |
|---|--|---|---|--|-------------|
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района Сергиевский Самарской области (с. Сергиевск, ул. Советская, д. 62)     | 100,0   | 99,2  | 100,0  | <b>99,8</b> |
| 2 | Муниципальное учреждение культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека» муниципального района Шигонский Самарской области (с. Шигоны, ул. Советская, д. 131)                     | 99,6  | 98,9  | 100,0  | <b>99,7</b> |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система городского округа Сызрань» (г. Сызрань, улица Советская, дом 92)   | 99,5  | 98,6  | 100,0  | <b>99,6</b> |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» (с. Приволжье, ул. Мира, д. 11)                     | 98,9  | 99,1  | 99,7   | <b>99,3</b> |
| 5 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек» (г. Тольятти, ул. Карла Маркса, д. 27А)                                     | 99,7  | 98,1  | 99,5   | <b>99,3</b> |
| 6 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека» (г. Самара, ул. Невская, д. 8)  | 99,1  | 97,8  | 99,8   | <b>99,2</b> |
| 7 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система» (с.Кинель-Черкассы, ул. Красноармейская, 115) | 99,3  | 98,6  | 99,3   | <b>99,2</b> |
| 8 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная  | 99,0  | 98,8  | 99,3   | <b>99,1</b> |

| №  | Название учреждения  | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы) | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Общий балл  |
|----|--|---|---|--|-------------|
|    | Библиотека» (г. Самара, ул. Куйбышева, д. 95)  |   |   |  |             |
| 9  | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая центральная библиотека» (с. Большая Черниговка, ул. Советская д. 107)   | 98,5  | 97,1  | 100,0  | <b>99,0</b> |
| 10 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области (с. Красный Яр, ул. Кооперативная, д. 101) | 99,4  | 97,2  | 99,4   | <b>98,9</b> |
| 11 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для молодежи»  | 98,5  | 98,8  | 99,2   | <b>98,9</b> |
| 12 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ставропольская межпоселенческая библиотека» муниципального района Ставропольский Самарской области (с. Нижнее Санчелеево, ул. Красноармейская, д. 25)   | 99,0  | 95,2  | 100,0  | <b>98,8</b> |
| 13 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области (г. Новокуйбышевск, Библиотечный проезд, д. 1)                     | 99,1  | 96,0  | 99,4   | <b>98,6</b> |
| 14 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Чапаевск (г. Чапаевск, ул. Куйбышева, д. 14)   | 97,8  | 98,4  | 98,7   | <b>98,4</b> |
| 15 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека» (г. Самара, пр-т Ленина, д. 14А)  | 98,4  | 96,6  | 99,1   | <b>98,4</b> |
| 16 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Централизованная система детских библиотек» (г. Самара, ул. Аэродромная, д. 16А)   | 98,1  | 96,2  | 99,3   | <b>98,3</b> |

| №  | Название учреждения   | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы) | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Общий балл  |
|----|---|---|---|--|-------------|
| 17 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский Самарской области (с. Елховка, ул. Советская, д. 2Б)                     | 98,2  | 97,7  | 98,7   | <b>98,3</b> |
| 18 | Муниципальное учреждение Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской (п. Варламово, ул. Советская, д. 14)                          | 98,3  | 97,9  | 98,5   | <b>98,3</b> |
| 19 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Библиотеки Тольятти» (г. Тольятти, б-р Ленина, д. 10)   | 99,2  | 98,7  | 97,4   | <b>98,2</b> |
| 20 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых» (г. Самара, ул. Спортивная, д. 12)  | 97,6  | 97,0  | 98,8   | <b>98,1</b> |
| 21 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система» (г. Самара, улица Маяковского, дом 19)               | 97,3  | 97,6  | 98,7   | <b>98,1</b> |
| 22 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области» (г. Похвистнево, ул. Косогорная, 24.) | 96,9  | 97,3  | 98,8   | <b>97,9</b> |
| 23 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области» (с. Дубовый Умёт, пер. Школьный, 8А)           | 97,5  | 98,5  | 98,0   | <b>97,9</b> |
| 24 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального района Борский Самарской области   | 98,3  | 94,7  | 99,0   | <b>97,9</b> |

| №  | Название учреждения   | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы) | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Общий балл  |
|----|---|---|---|--|-------------|
|    | «Борская межпоселенческая библиотека» (с. Борское, ул. Ленинградская, д. 47Б)   |   |   |  |             |
| 25 | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Октябрьск Самарской области (г. Октябрьск, ул. Ленина, д. 90)                    | 98,6  | 98,3  | 96,9   | <b>97,7</b> |
| 26 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г. Отрадный, ул. Сабирзянова, д. 10)   | 97,7  | 96,8  | 96,8   | <b>97,0</b> |
| 27 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система» (г. Кинель, ул. Маяковского, д. 72)                                  | 96,7  | 95,8  | 97,3   | <b>96,8</b> |
| 28 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Жигулевская централизованная библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области (г. Жигулёвск, ул. Гоголя, д. 2А) | 81,4  | 79,7  | 78,5   | <b>79,6</b> |
|    | <b>Среднее значение по Самарской области</b>  | <b>97,9</b>   | <b>96,9</b>   | <b>98,2</b>  | <b>97,9</b> |

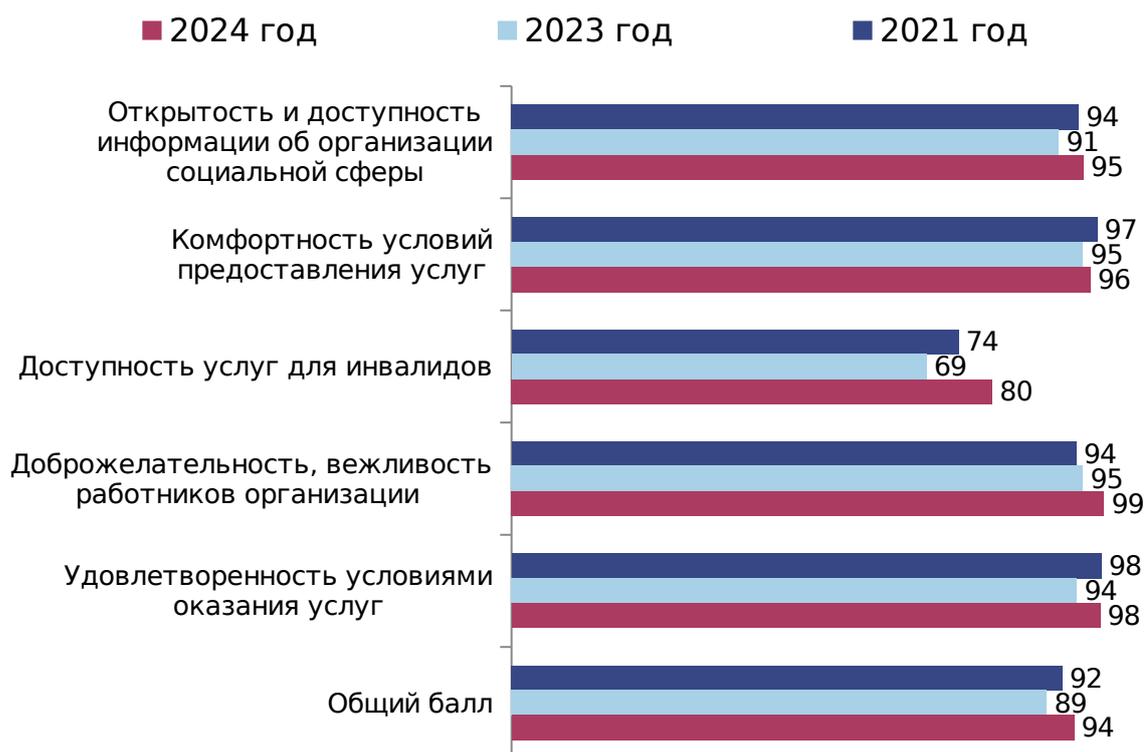
## Раздел 2. Качественный и количественный анализ результатов независимой оценки

### 2.1. Сравнительный анализ результатов независимых оценок, проведенных в период 2021-2024 гг.

В рамках анализа данных, полученных по итогам независимой оценки 2024 года, проводилось сравнение с данными за 2023 год, а также показателями, полученными по тем же организациям в 2021 году. Проведенный анализ позволяет сделать ряд выводов.

Итоговый показатель по Самарской области в целом сохраняет высокое значение и положительный рост: 2021 г. – 92 балла, 2023 г. – 89 баллов, 2024 г. – 94 балла (см. диаграмму 2.1).

Диаграмма 2.1



В 2024 году наблюдается положительный **рост всех показателей**, измеряемых в рамках независимой оценки:

- **открытость и доступность информации об организациях культуры**: 2021 – 94 балла, 2023 – 91 балл, 2024 – 95 баллов;
- **комфортность условий предоставления услуг**: 2021 – 97 баллов, 2023 – 95 баллов, 2024 – 96 балла;
- **доступность услуг для инвалидов**: 2021 – 74 балла, 2023 – 69

баллов, 2024 – 80 баллов;

- **доброжелательность, вежливость работников организации**: 2021 – 94 балла, 2023 – 95 баллов, 2024 – 99 баллов;

- **удовлетворенность условиями оказания услуг**: 2021 – 98 баллов, 2023 – 89 баллов, 2024 – 94 балла.

Сравнительный анализ итогов независимой оценки 2021 и 2024 гг. в разрезе каждой организации сделать вывод, что все организации культуры сохранили высокий уровень обеспечения условий оказания услуг (см. таблицу 2.1). В 55 учреждениях зафиксирован рост значения итогового показателя, в том числе на 5 и более баллов:

- Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека» (г. Самара, пр-т Ленина, д. 14А);
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная Библиотека» (г. Самара, ул. Куйбышева, д. 95);
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система» (г. Самара, улица Маяковского, дом 19);
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Библиотеки Тольятти» (г. Тольятти, б-р Ленина, д. 10);
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека» (с. Борское, ул. Ленинградская, д. 47Б);
- Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский Самарской области (с. Елховка, ул. Советская, д. 2Б);
- Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система» (с.Кинель-Черкассы, ул.Красноармейская,115);
- Муниципальное учреждение культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека» муниципального района Шигонский Самарской области (с. Шигоны, ул. Советская, д. 131).

Таблица 2.1

**Динамика показателей по итогам независимых оценок,  
проведенных в 2021 и 2024 гг., по каждой организации**

| № | Название организации культуры  | Открытость и доступность информации об организации социальной сферы |      | Комфортность условий предоставления услуг |      | Доступность услуг для инвалидов |      | Доброжелательность, вежливость работников организации |      | Удовлетворенность условиями оказания услуг |      | Общий балл  |             |
|---|--|---|------|---|------|---------------------------------|------|---|------|--|------|-------------|-------------|
|   |  | 2021  | 2024 | 2021                                      | 2024 | 2021                            | 2024 | 2021  | 2024 | 2021                                       | 2024 | 2021        | 2024        |
| 1 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых» (г. Самара, ул. Спортивная, д. 12)                           | 98,1  | 91,9 | 96,9                                      | 92,3 | 86,3                            | 70,7 | 94,8  | 99,8 | 96,2                                       | 98,1 | <b>94,5</b> | <b>90,5</b> |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека» (г. Самара, ул. Невская, д. 8)                                  | 98,5  | 82,1 | 99,1                                      | 92,9 | 75,4                            | 85,6 | 95,1  | 97,2 | 99,2                                       | 99,2 | <b>93,5</b> | <b>91,4</b> |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека» (г. Самара, пр-т Ленина, д. 14А)                  | 97,6  | 98,6 | 95,5                                      | 98,1 | 79,8                            | 96,3 | 87,4  | 98,7 | 94,8                                       | 98,4 | <b>91,0</b> | <b>98,0</b> |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для молодежи»  | 96,6  | 97,8 | 98,9                                      | 99,2 | 94,0                            | 92,4 | 92,2  | 99,3 | 98,3                                       | 98,9 | <b>96,0</b> | <b>97,5</b> |
| 5 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная Библиотека» (г. Самара, ул. Куйбышева, д. 95)                | 95,0  | 94,8 | 99,5                                      | 98,5 | 61,1                            | 96,5 | 92,6  | 98,9 | 98,3                                       | 99,1 | <b>89,3</b> | <b>97,6</b> |
| 6 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Централизованная система детских библиотек» (г. Самара, ул. Аэродромная, д. 16А) | 98,5  | 99,1 | 99,7                                      | 97,2 | 100,0                           | 74,6 | 94,9  | 98,9 | 98,6                                       | 98,3 | <b>98,3</b> | <b>93,6</b> |

| №  | Название организации культуры   | Открытость и доступность информации об организации социальной сферы |      | Комфортность условий предоставления услуг |      | Доступность услуг для инвалидов |      | Доброжелательность, вежливость работников организации |      | Удовлетворенность условиями оказания услуг |      | Общий балл |      |
|----|---|---|------|---|------|---------------------------------|------|---|------|--|------|------------|------|
|    |   | 2021  | 2024 | 2021                                      | 2024 | 2021                            | 2024 | 2021  | 2024 | 2021                                       | 2024 | 2021       | 2024 |
| 7  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система» (г. Самара, улица Маяковского, дом 19)                   | 81,2  | 97,7 | 97,6                                      | 98,6 | 53,3                            | 80,5 | 92,4  | 97,7 | 96,0                                       | 98,1 | 84,1       | 94,5 |
| 8  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Библиотеки Тольятти» (г. Тольятти, б-р Ленина, д. 10)   | 99,9  | 98,4 | 99,5                                      | 99,7 | 67,9                            | 94,0 | 97,7  | 98,5 | 97,2                                       | 98,2 | 92,4       | 97,8 |
| 9  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек» (г. Тольятти, ул. Карла Маркса, д. 27А)                                | 96,8  | 99,8 | 100,0                                     | 99,7 | 82,0                            | 94,0 | 98,8  | 99,3 | 99,2                                       | 99,3 | 95,4       | 98,4 |
| 10 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Жигулевская централизованная библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области (г. Жигулёвск, ул. Гоголя, д. 2А) | 85,2  | 90,9 | 81,6                                      | 46,6 | 31,5                            | 31,0 | 97,6  | 94,3 | 97,5                                       | 79,6 | 78,7       | 68,5 |
| 11 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система» (г. Кинель, ул. Маяковского, д. 72)                                  | 82,7  | 95,3 | 97,5                                      | 97,2 | 90,9                            | 92,9 | 89,3  | 97,2 | 94,8                                       | 96,8 | 91,1       | 95,9 |
| 12 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской   | 99,6  | 85,9 | 99,3                                      | 99,3 | 78,0                            | 90,3 | 95,2  | 99,1 | 97,8                                       | 98,6 | 94,0       | 94,7 |

| №  | Название организации культуры   | Открытость и доступность информации об организации социальной сферы |      | Комфортность условий предоставления услуг |      | Доступность услуг для инвалидов |      | Доброжелательность, вежливость работников организации |      | Удовлетворенность условиями оказания услуг |      | Общий балл |      |
|----|---|---|------|---|------|---------------------------------|------|---|------|--|------|------------|------|
|    |   | 2021  | 2024 | 2021                                      | 2024 | 2021                            | 2024 | 2021  | 2024 | 2021                                       | 2024 | 2021       | 2024 |
|    | области (г. Новокуйбышевск, Библиотечный проезд, д. 1)  |   |      |   |      |                                 |      |   |      |  |      |            |      |
| 13 | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Октябрьск Самарской области ( \ г. Октябрьск, ул. Ленина, д. 90)             | 97,0  | 97,4 | 100,0                                     | 98,2 | 94,0                            | 90,8 | 97,5  | 98,1 | 98,6                                       | 97,7 | 97,4       | 96,5 |
| 14 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (г. Отрадный, ул. Сабирзянова, д. 10)   | 96,0  | 98,3 | 99,7                                      | 98,2 | 65,2                            | 65,5 | 92,7  | 98,9 | 99,0                                       | 97,0 | 90,5       | 91,6 |
| 15 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области» (г. Похвистнево, ул. Косогорная, 24.) | 95,2  | 98,2 | 80,0                                      | 97,9 | 58,9                            | 57,3 | 99,5  | 99,5 | 99,4                                       | 97,9 | 86,6       | 90,2 |
| 16 | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система городского округа Сызрань» (г. Сызрань, улица Советская, дом 92)                                | 98,1  | 96,9 | 99,8                                      | 99,5 | 94,0                            | 94,0 | 93,3  | 99,9 | 98,4                                       | 99,6 | 96,7       | 98,0 |
| 17 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Чапаевск (г. Чапаевск, ул.Куйбышева, д. 14)                         | 99,2  | 95,8 | 97,9                                      | 96,8 | 84,6                            | 48,8 | 93,7  | 98,2 | 97,4                                       | 98,4 | 94,5       | 87,6 |
| 18 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая центральная библиотека» (с. Большая  | 93,9  | 95,0 | 97,9                                      | 99,5 | 69,2                            | 70,9 | 93,4  | 99,8 | 98,8                                       | 99,0 | 90,6       | 92,8 |

| №  | Название организации культуры  | Открытость и доступность информации об организации социальной сферы |      | Комфортность условий предоставления услуг |      | Доступность услуг для инвалидов |      | Доброжелательность, вежливость работников организации |      | Удовлетворенность условиями оказания услуг |      | Общий балл |      |
|----|--|---|------|---|------|---------------------------------|------|---|------|--|------|------------|------|
|    |  | 2021  | 2024 | 2021                                      | 2024 | 2021                            | 2024 | 2021  | 2024 | 2021                                       | 2024 | 2021       | 2024 |
|    | Черниговка, ул. Советская д. 107)  |   |      |   |      |                                 |      |   |      |  |      |            |      |
| 19 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека» (с. Борское, ул. Ленинградская, д. 47Б)                            | 92,3  | 99,3 | 99,3                                      | 99,6 | 60,0                            | 92,9 | 93,6  | 97,5 | 98,1                                       | 97,9 | 88,6       | 97,5 |
| 20 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области» (с. Дубовый Умёт, пер. Школьный, 8А)                                      | 83,7  | 94,5 | 99,6                                      | 99,0 | 80,0                            | 79,4 | 93,4  | 98,1 | 99,6                                       | 97,9 | 91,3       | 93,8 |
| 21 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский Самарской области (с. Елховка, ул. Советская, д. 2Б)  | 99,1  | 98,5 | 98,4                                      | 98,7 | 63,4                            | 84,4 | 91,6  | 98,2 | 98,1                                       | 98,3 | 90,1       | 95,6 |
| 22 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система» (с.Кинель-Черкассы, ул.Красноармейская,115)                     | 94,0  | 93,1 | 96,5                                      | 98,2 | 61,0                            | 82,0 | 75,8  | 99,2 | 98,3                                       | 99,2 | 85,1       | 94,3 |
| 23 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области (с. Красный Яр, ул. Кооперативная, д. 101) | 99,3  | 93,8 | 97,8                                      | 97,4 | 48,8                            | 59,0 | 97,9  | 97,9 | 99,1                                       | 98,9 | 88,6       | 89,4 |

| №  | Название организации культуры  | Открытость и доступность информации об организации социальной сферы |      | Комфортность условий предоставления услуг |      | Доступность услуг для инвалидов |       | Доброжелательность, вежливость работников организации |       | Удовлетворенность условиями оказания услуг |      | Общий балл |      |
|----|--|---|------|---|------|---------------------------------|-------|---|-------|--|------|------------|------|
|    |  | 2021  | 2024 | 2021                                      | 2024 | 2021                            | 2024  | 2021  | 2024  | 2021                                       | 2024 | 2021       | 2024 |
| 24 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система» (с. Приволжье, ул. Мира, д. 11)                                     | 85,7  | 85,8 | 99,9                                      | 99,7 | 80,0                            | 76,3  | 96,7  | 97,6  | 98,8                                       | 99,3 | 92,2       | 91,8 |
| 25 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района Сергиевский Самарской области (с. Сергиевск, ул. Советская, д. 62)                     | 87,5  | 91,5 | 99,7                                      | 99,0 | 94,0                            | 86,0  | 99,5  | 100,0 | 99,4                                       | 99,8 | 96,0       | 95,3 |
| 26 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ставропольская межпоселенческая библиотека» муниципального района Ставропольский Самарской области (с. Нижнее Санчелеево, ул. Красноармейская, д. 25) | 94,5  | 96,7 | 98,9                                      | 95,7 | 90,7                            | 64,5  | 94,2  | 98,8  | 97,0                                       | 98,8 | 95,1       | 90,9 |
| 27 | Муниципальное учреждение Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской (п. Варламово, ул Советская, д. 14)  | 99,8  | 98,9 | 98,7                                      | 98,1 | 93,3                            | 100,0 | 98,2  | 98,3  | 99,2                                       | 98,3 | 97,8       | 98,7 |
| 28 | Муниципальное учреждение культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека» муниципального района Шигонский Самарской области (с. Шигоны, ул. Советская, д. 131)                                     | 94,4  | 96,4 | 97,4                                      | 99,6 | 44,0                            | 88,0  | 90,3  | 99,9  | 98,8                                       | 99,7 | 85,0       | 96,7 |

Все организации культуры учли недостатки в обеспечении информационной открытости, выявленные в 2021 году.

### **Критерий - открытость и доступность информации об организации**

В 2024 году у 20-ти библиотек зафиксировано достижение 100 баллов по показателю соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах.

По показателю соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, максимальное значение – 100 баллов – зафиксировано у 6 библиотек.

Обеспечили эффективное взаимодействие с получателями услуг посредством дистанционных способов взаимодействия – 21 библиотека.

### **Критерий - комфортность условий оказания услуг**

Нельзя не отметить достижения организаций культуры по улучшению комфортности условий предоставления услуг. В 2024 году 27 библиотек достигли высокого уровня комфортности условий оказания услуг, обеспечив на 100% все требуемые элементы:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- наличие и достаточность гардеробов;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

### **Критерий - доступность услуг для инвалидов**

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов, по-прежнему выступают проблемной зоной во многих организациях культуры. Однако и здесь нельзя не отметить положительные результаты, связанные с

устранением выявленных недостатков. Рост показателя доступности в 5 и более баллов зафиксирован в 13 библиотеках:

- Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека» (г. Самара, ул. Невская, д. 8);
- Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека» (г. Самара, пр-т Ленина, д. 14А);
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная Библиотека» (г. Самара, ул. Куйбышева, д. 95);
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система» (г. Самара, улица Маяковского, дом 19);
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Библиотеки Тольятти» (г. Тольятти, б-р Ленина, д. 10);
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек» (г. Тольятти, ул. Карла Маркса, д. 27А);
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области (г. Новокуйбышевск, Библиотечный проезд, д. 1);
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека» (с. Борское, ул. Ленинградская, д. 47Б);
- Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский Самарской области (с. Елховка, ул. Советская, д. 2Б);
- Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система» (с.Кинель-Черкассы, ул.Красноармейская,115);
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области (с. Красный Яр, ул. Кооперативная, д. 101);
- Муниципальное учреждение Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской (п. Варламово, ул Советская, д. 14);
- Муниципальное учреждение культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека» муниципального района Шигонский Самарской области (с. Шигоны, ул. Советская, д. 131).

Сохраняется общая тенденции – все организации культуры Самарской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг, обеспечивают **доброжелательное, внимательное отношение** к получателям услуг.

Итогом грамотной коммуникации выступает высокий уровень общей **удовлетворенности условиями оказания услуг.**



## 2.2. Систематизация выявленных проблем в обеспечении деятельности организаций культуры Самарской области. Предложения по улучшению качества предоставления услуг.

Предметом независимой оценки выступали условия оказания услуг. В связи с этим систематизация выявленных проблем деятельности организаций культуры Самарской области будет фокусироваться именно на условиях оказания услуг.

### Критерий – открытость и доступность информации об организации

**Показатель:** Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.

В рамках независимой оценки, проведенной в 2024 году, зафиксирован высокий уровень информационной открытости и доступности организаций культуры Самарской области.

Требование информационной открытости в оформлении стендов обеспечено на 100% – размещены все необходимые документы – в 20 организациях (71,4%) (см. диаграмму 2.2.1).

Диаграмма 2.2.1



На информационных стендах организаций культуры реже размещается следующая информация (см. таблицу 2.2.1):

- сведения об учредителе (учредителях) – документы представлены на стендах 24 учреждений (85,7%);
- копия устава учреждения – документ размещен на стендах 24 учреждений (85,7%);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату – документы представлены на стендах 24 учреждений (85,7%);
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры – документы представлены на стендах 25 учреждений (89,3%).

Таблица 2.2.1

**«Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»**

*(в таблице представлены цифры по организациям, которые разместили документы)*

| Название документа  | Количество организаций | %     |
|---|------------------------|-------|
| Дата создания учреждения  | 26                     | 92,9  |
| Сведения об учредителе (учредителях)  | 24                     | 85,7  |
| Место нахождения учреждения (при наличии - филиалов)  | 28                     | 100,0 |
| Режим, график работы учреждения   | 26                     | 92,9  |
| Контактные телефоны   | 26                     | 92,9  |
| Адрес электронной почты   | 27                     | 96,4  |
| Структура и органы управления учреждения  | 26                     | 92,9  |
| Сведения о видах предоставляемых услуг  | 26                     | 92,9  |
| Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 25                     | 89,3  |
| Копия устава учреждения   | 24                     | 85,7  |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры                       | 25                     | 89,3  |
| Копия документа о порядке предоставления услуг за плату                                     | 24                     | 85,7  |
| Информация о планируемых мероприятиях   | 27                     | 96,4  |

**Показатель:** соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами

Вся требуемая законодательством документация размещена на официальных сайтах 6 библиотек (21,4%) (см. диаграмму 2.2.2).

На На  
офи офи  
циа CIA  
льн льн  
ом ом  
сай сай  
те те  
отс раз  
утс ме  
тву щен  
ет а  
тре тре  
буе буе  
мая мая  
инф инф  
орм орм  
аци аци  
я я  
78,6 21,4

В таблице 2.2.2 представлены документы, которые размещены в менее, чем 80% организаций культуры.

Таблица 2.2.2

**«Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»**

*(в таблице представлены цифры по организациям, которые разместили документы)*

| Название документа  | Количество организаций | %    |
|---|------------------------|------|
| Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры   | 17                     | 60,7 |
| Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения                          | 21                     | 75,0 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 14                     | 50,0 |
| План по улучшению качества работы организации   | 12                     | 42,9 |

**Показатель:** наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

В рамках независимой оценки проводились контрольные закупки по телефону, через электронную почту и встроенные сервисы, работающие на официальном сайте организаций культуры Самарской области. Было установлено, что 4 и более способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг успешно функционируют во всех организациях библиотеках Самарской области.

В ходе контрольных закупок был сделан **успешный дозвон** до 28 организации (100,0%) (см. таблицу 2.2.3). По итогам анализа комментариев

«тайного покупателя» можно сделать вывод: коммуникация по телефону проходит эффективно. Сотрудники представляются, узнают суть вопроса, стараются помочь в его решении. В редких случаях тайный покупатель отмечал, что сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, не представляется и не называет учреждение, а окончание беседы не всегда завершается вежливым прощанием и уточнением, на все ли вопросы были получены ответы.

Таблица 2.2.3

**Наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг**

| Дистанционные способы  | Количество и % организаций |       |
|--|----------------------------|-------|
|  | Ед.                        | %     |
| Телефон  | 28                         | 100,0 |
| Электронная почта  | 27                         | 96,4  |
| Электронные сервисы (форма обратной связи, онлайн-консультант)   | 23                         | 82,1  |
| Раздел «часто задаваемые вопросы» и пр.  | 15                         | 53,6  |
| Наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки) | 24                         | 85,7  |

Общение с посетителями влияет на все показатели удовлетворенности получателей услуг. С помощью грамотной коммуникации сотрудники организации могут узнать, чего не хватает клиентам, как удовлетворить их запросы. Культура общения с посетителем должна проявляться в умении сформулировать свои мысли и выслушать посетителя, в отзывчивости и сопереживанию к нему.

В ходе независимой оценки в организации были направлены **письменные запросы на адрес электронной почты, размещенного на официальном сайте организации**. На запросы в указанные сроки ответили 27 учреждений культуры, в отношении которых проводилась НОК (96,4%).

В 23-х учреждениях на сайте обеспечена возможность подачи запроса через **встроенный интернет-сервис** (82,1%). В ряде случаев формы

требуют заполнения персональной информации, что может стать барьером для оформления запроса. Важным направлением работы является обеспечение систематического контроля за работой встроенных интернет-сервисов и процессом взаимодействия с заявителями.

**Раздел «Часто задаваемые вопросы»** размещен на сайтах 15 библиотек (53,6%). В ряде случаев даже при наличии такого раздела он по факту не функционирует (раздел пустой, отсутствуют вопросы и пр.). Очевидно, данная форма дистанционного взаимодействия не востребована у остальной части библиотек и компенсируется другими способами коммуникации.

У 24-х организаций культуры (85,7%) обеспечена **техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования.**

**Критерий: комфортность условий предоставления услуг**

**Показатель: «Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг»**

Все элементы комфортности для своих посетителей обеспечены в 27 учреждениях (96,4%) (см. диаграмму 2.2.3).

Диаграмма 2.2.3



Уровень обеспеченности отдельными элементами комфортности представлен в таблице 2.2.4. Среди проблемных зон следует указать отсутствие в ряде библиотек организованного гардероба (либо недостаточное количество вешалок).

Таблица 2.2.4

**Уровень обеспеченности отдельными условиями комфортности**

| Условия комфортности  | Количество и % организаций |       |
|---|----------------------------|-------|
|   | Ед.                        | %     |
| наличие зоны ожидания (отдыха)  | 28                         | 100,0 |
| наличие и понятность навигации внутри организации   | 26                         | 92,9  |
| наличие и доступность питьевой воды   | 22                         | 78,6  |
| наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений   | 28                         | 100,0 |
| наличие и достаточность гардеробов  | 18                         | 64,3  |
| санитарное состояние помещений организаций  | 27                         | 96,4  |
| транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); | 25                         | 89,3  |
| доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).               | 27                         | 96,4  |

**Показатель:** «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

Анализ итогов опроса посетителей зафиксировал высокий уровень удовлетворенности комфортностью условий библиотек Самарской области – 93,9% респондентов.

Респондентам, ответившим, что они не удовлетворены условиями комфортности услуг, предлагалось указать причину своего недовольства. Это позволило сформировать иерархию проблем в обеспечении комфортных условий оказания услуг (см. диаграмму 2.2.4).

Диаграмма 2.2.4



На первом месте по числу упоминаний – отсутствие зоны ожидания (55,3%).

На втором месте – отсутствие или недостаточное количество вешалок в гардеробе (46,0%), еще 15,5% указали на неудовлетворительное состояние помещений для хранения одежды.

Более трети неудовлетворенных получателей услуг указали на отсутствие питьевой воды (36,0%) и недостаточное количество санитарно-гигиенических помещений (32,9%).

Грязь, отсутствие мыла и бумаги в туалетах не устраивает 21,7% участников опроса.

На отсутствие гардероба указали 25,3% тех, кто дал негативную оценку комфортности условий оказания услуг. Не устраивает состояние гардероба – 18,5% респондентов.

На проблемы навигации (отсутствие указателей внутри организации, чтобы найти нужное помещение) указали 8,7% опрошенных.

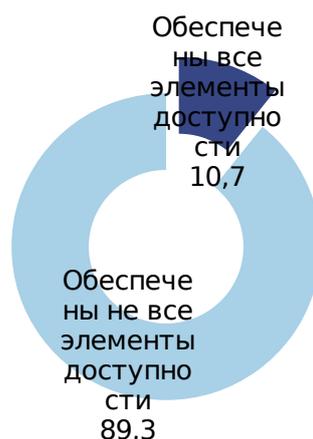
## Критерий: доступность услуг для инвалидов

**Показатель:** оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В рамках независимой оценки был зафиксирован показатель, отражающий уровень обеспечения безбарьерной среды для маломобильных граждан, составил 80 баллов. Данный показатель обеспечен на 100% лишь 3 учреждениями (см. диаграмму 2.2.5):

- Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека» (г. Самара, пр-т Ленина, д. 14А);
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная Библиотека» (г. Самара, ул. Куйбышева, д. 95);
- Муниципальное учреждение Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской области (п. Варламово, ул. Советская, д. 14).

Диаграмма 2.2.5



Результаты оценки уровня обеспеченности отдельными элементами доступной среды в разрезе организаций культуры представлены в таблице 2.2.5.

В 2024 году большинство библиотек Самарской области оборудованы входные группы пандусами (подъемными платформами) (26 организаций, 92,9%). В помещениях 19 организаций (67,9% от общего числа организаций), есть адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы.

Одной из проблем организации доступной среды для маломобильных граждан выступает организация выделенных стоянок для автотранспортных

средств инвалидов: такие парковки размещены на территории 17 библиотек (60,7%) организованы выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

В организациях культуры выявлены низкие показатели в уровне обеспечения специальными санитарно-гигиеническими помещениями для инвалидов и сменными креслами-колясками.

Таблица 2.2.5

**Уровень обеспеченности отдельными условиями комфортности**

| Дистанционные способы  | Количество и % организаций культуры |      |
|--|-------------------------------------|------|
|  | Ед.                                 | %    |
| Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)                    | 26                                  | 92,9 |
| Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов                | 10                                  | 35,7 |
| Наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов     | 19                                  | 67,9 |
| Наличие сменных кресел-колясок   | 5                                   | 17,9 |
| Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | 17                                  | 60,7 |

**Показатель:** обеспечение в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Все условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, обеспечены 16 библиотеками Самарской области (42,9%) (см. диаграмму 2.2.6).

Диаграмма 2.2.6



Результаты оценки уровня обеспеченности отдельными условиями доступности в разрезе организаций представлены в таблице 2.2.6.

Независимая оценка зафиксировала общую ситуацию, характерную для учреждений всех типов: услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) только в 7-ми учреждениях (25,0%), обеспечивается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в 15 библиотеках (53,6%).

Благоприятным можно считать тот факт, что ряд условий доступности обеспечивается многими учреждениями культуры. В подавляющем большинстве организаций корректно работает альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению (27 библиотек; 96,4%), есть организационные возможности оказания услуг в дистанционном режиме или на дому (27 библиотек; 96,4%). В 25 библиотеках есть сотрудники, прошедшие обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации (89,3%).

Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля обеспечивается в 22 организациях (78,6%).

Таблица 2.2.6

**Уровень обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

| Дистанционные способы  | Количество и % организаций общего образования |      |
|--|---|------|
|  | Ед.   | %    |
| Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  | 15  | 53,6 |
| Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 22  | 78,6 |
| Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)                  | 7   | 25,0 |
| Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению   | 27  | 96,4 |
| Помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации                        | 25  | 89,3 |
| Возможность оказания услуг в   | 27  | 96,4 |

| Дистанционные способы            | Количество и % организаций общего образования |   |
|----------------------------------|---|---|
|                                  | Ед.   | % |
| дистанционном режиме или на дому |   |   |

В данном разделе не анализируются показатели, отражающие удовлетворенность получателями услуг от отдельных аспектов оказания услуг, поскольку данный спектр показателей является субъективным и трудно управляемым. Субъективные показатели являются результатом воздействия целого спектра факторов, в том числе измеряемых в НОК «объективных» параметров информационной открытости и доступности, комфортности условий оказания услуг, доступности услуг для инвалидов.

В рамках индивидуальных рекомендаций каждому учреждению сформулированы предложения по сохранению и повышению уровня положительных оценок условий оказания услуг.

### **Раздел 3. Анализ результатов независимой оценки 2024 года по организациям культуры и предложения по улучшению качества работы организаций культуры**

Отчет по каждой организации с рекомендациями по улучшению качества работы предоставлен в электронном формате.

Общий объем раздела – 196 страниц, в том числе по каждой организации – 7 страниц.



### АНКЕТА

*Здравствуйте!*

Просим Вас оценить работу библиотек Самарской области. Это поможет нам исправить недостатки в работе.

Заполнить анкету нетрудно: прочитайте вопрос и варианты ответа. Затем обведите кружком тот (или те) номера вариантов, которые совпадают с Вашим мнением. В свободных строках или на полях анкеты Вы можете изложить свое мнение.

Все данные будут использованы только в обобщенном виде. Заранее благодарим Вас за помощь и внимание!

**S1. Выберите из списка библиотеку, которую Вы посетили в 2024 году (если Вы посетили несколько библиотек, выберите ту, которую посетили в свое последнее посещение): \_\_\_\_\_**

#### НЕСКОЛЬКО СЛОВ О ВАС

**S2. Ваш пол:** 1. женский 2. мужской

**S3. Ваш возраст (количество полных лет): \_\_\_\_\_**

#### СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ ЗАДАЮТСЯ ПО БИБЛИОТЕКЕ, ВЫБРАННОЙ В ВОПРОСЕ S1.

**1. Знакомились ли Вы с информацией, размещенной на стендах в помещениях библиотеки?** (один ответ)

1. Да →переход к вопросу 2. Нет →переход к вопросу 3

**2. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах** (*учредительные документы, информация о режиме и планах работы, услугах, предстоящих мероприятиях и т.д.*) (один ответ)

1. В целом удовлетворен  
2. В целом не удовлетворен 3. Затрудняюсь ответить

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом библиотеки, чтобы получить какую-либо информацию?** (один ответ)

1. Да →переход к вопросу 4 2. Нет →переход к вопросу 5

**4. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте библиотеки?** (*учредительные документы, информация о режиме и планах работы, услугах, предстоящих мероприятиях и т.д.*) (один ответ)

1. В целом удовлетворен  
2. В целом не удовлетворен 3. Затрудняюсь ответить

**5. В целом насколько Вы удовлетворены комфортностью помещений библиотеки?** (один ответ)

1. В целом удовлетворен →переход к вопросу 7  
2. В целом не удовлетворен →переход к вопросу 6  
3. Затрудняюсь ответить →переход к вопросу 7

**6. Что именно Вас не удовлетворяет?** (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. Отсутствие гардероба  
2. Отсутствие зоны отдыха (ожидания)  
3. Неудовлетворительное состояние гардероба  
4. Отсутствие указателей внутри организации, чтобы найти нужное помещение

5. Отсутствие питьевой воды
6. Отсутствие/недостаточное количество санитарно-гигиенических помещений
7. Неудовлетворительное состояние санитарно-гигиенических помещений (грязь, отсутствие мыла и бумаги в туалетах)
8. Другое (напишите, что именно) \_\_\_\_\_

**7. Обращались ли Вы за информацией по телефону, по электронной почте или с помощью обращения прямо на сайте библиотеки? (отметьте все способы)**

1. По телефону →переход к вопросу 8
2. По электронной почте →переход к вопросу 8
3. С помощью электронного сервиса на сайте учреждения →переход к вопросу 8
4. Не обращался →переход к вопросу 9

**8. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников, с которыми Вы общались по телефону, электронной почте и/или через электронный сервис на сайте библиотеки? (один ответ)**

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников, отвечающих за информирование об услугах при обращении в библиотеку (работники справочной службы, рецепции, секретариата)? (один ответ)**

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью обслуживающего персонала (библиотекарей, организаторов культурно-досуговых мероприятий, кружков, охраны и т.д.)? (один ответ)**

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**11. Удовлетворены ли Вы графиком работы библиотеки? (один ответ)**

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**12. Имеете ли Вы установленную группу инвалидности?**

1. Да →переход к вопросу 13
2. Нет →переход к вопросу 15

**13. Насколько в целом Вы удовлетворены комфортностью условий для маломобильных граждан (инвалидов, посетителей с детьми, посетителей, испытывающих сложности в передвижении и ориентации)? (один ответ)**

1. В целом удовлетворен →переход к вопросу 15
2. В целом не удовлетворен →переход к вопросу 14
3. Затрудняюсь ответить →переход к вопросу 14

**14. Что именно Вас не устраивает? (можно отметить несколько вариантов ответа)**

1. Отсутствует выделенная парковка для автомобиля
2. Нет пандуса
3. Отсутствуют адаптированные лифты
4. Отсутствуют сменные кресла-коляски
5. Не обеспечено дублирование звуковой и световой информации
6. Не обеспечено дублирование шрифтом Брайля
7. Отсутствует специально оборудованный туалет

8. Нет работников, прошедших обучение по сопровождению инвалидов
9. Отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме

**15. Если говорить в целом, удовлетворены ли Вы условиями оказания услуг библиотеки?**

(один ответ)

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**16. Вы могли бы порекомендовать данную библиотеку своим родственникам и знакомым?**

(один ответ)

1. Да, порекомендовал(-ла) бы
2. Нет, не порекомендовал(-ла) бы
3. Затрудняюсь ответить

**ЗДЕСЬ ВЫ МОЖЕТЕ НАПИСАТЬ СВОЕ МНЕНИЕ  
И ПОЖЕЛАНИЯ ПО РАБОТЕ БИБЛИОТЕКИ**

---

---

---

**Благодарим Вас за участие в опросе!!!**

**Объем выборки в разрезе организаций культуры, чел.**

\* Период проведения независимой оценки совпал с ростом острых вирусных

| № п/п | Организация культуры  | Численность, чел. | Рекомендуемый объем выборки | Фактический объем выборки* |
|-------|---|-------------------|-----------------------------|----------------------------|
| 1.    | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых»   | 62066             | 600                         | 168                        |
| 2.    | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека»  | 48463             | 600                         | 583                        |
| 3.    | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека»  | 71607             | 600                         | 638                        |
| 4.    | Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для молодежи»   | 44141             | 600                         | 260                        |
| 5.    | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Самарская Публичная Библиотека»                                       | 88224             | 600                         | 412                        |
| 6.    | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Централизованная система детских библиотек»                           | 110473            | 600                         | 579                        |
| 7.    | Муниципальное бюджетное учреждение культуры г.о. Самара «Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»                        | 234487            | 600                         | 633                        |
| 8.    | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Библиотеки Тольятти»  | 3763              | 600                         | 611                        |
| 9.    | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек»                                      | 81297             | 600                         | 365                        |
| 10.   | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Жигулевская централизованная библиотечная система городского округа Жигулевск Самарской области | 91422             | 600                         | 172                        |
| 11.   | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система»                                    | 150553            | 600                         | 334                        |
| 12.   | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная информационная сеть» городского округа Новокуйбышевск Самарской области           | 71850             | 600                         | 890                        |

заболеваний в Самарской области. В связи с этим фактический объем выборочной

|     |   |        |     |     |
|-----|---|--------|-----|-----|
| 13. | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» городского округа Октябрьск Самарской области                                  | 117517 | 600 | 359 |
| 14. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»   | 47260  | 600 | 433 |
| 15. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система городского округа Похвистнево Самарской области»                       | 64158  | 600 | 256 |
| 16. | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система городского округа Сызрань»  | 219919 | 600 | 422 |
| 17. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Чапаевск  | 132837 | 600 | 939 |
| 18. | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая центральная библиотека» (м.р. Большечерниговский)  | 45571  | 600 | 410 |
| 19. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального района Борский Самарской области «Борская межпоселенческая библиотека»                         | 69130  | 600 | 692 |
| 20. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека муниципального района Волжский Самарской области»                                | 76340  | 600 | 594 |
| 21. | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека» муниципального района Елховский Самарской области  | 25324  | 600 | 602 |
| 22. | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Централизованная библиотечная система»                      | 91987  | 600 | 285 |
| 23. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального района Красноярский Самарской области | 79039  | 600 | 323 |
| 24. | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Приволжский Самарской области «Централизованная библиотечная система»                            | 131721 | 600 | 703 |
| 25. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района Сергиевский Самарской области                 | 430667 | 600 | 259 |

|     |   |       |     |     |
|-----|---|-------|-----|-----|
| 26. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ставропольская межпоселенческая библиотека» муниципального района Ставропольский Самарской области | 44803 | 600 | 104 |
| 27. | Муниципальное учреждение Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района Сызранский Самарской                                     | 21830 | 600 | 470 |
| 28. | Муниципальное учреждение культуры «Шигонская межпоселенческая библиотека» муниципального района Шигонский Самарской области                     | 20326 | 600 | 278 |

\* Период проведения независимой оценки совпал с ростом острых вирусных заболеваний в Самарской области. В связи с этим фактический объем выборочной совокупности меньше рекомендуемого.

## Бланк оценки условий

|             | Элементы условий  | 1 – есть<br>0 - нет |
|-------------|---|---------------------|
| <b>2</b>    | <b>Комфортность условий предоставления услуг</b>  |                     |
| <b>1</b>    | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью  |                     |
| <b>2</b>    | наличие и понятность навигации внутри организации   |                     |
| <b>3</b>    | наличие и доступность питьевой воды   |                     |
| <b>4</b>    | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений   |                     |
| <b>5</b>    | наличие и достаточность гардеробов  |                     |
| <b>6</b>    | санитарное состояние помещений организаций  |                     |
| <b>7</b>    | транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)  |                     |
| <b>8</b>    | доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.)  |                     |
| <b>3</b>    | <b>Доступность услуг для инвалидов</b>  |                     |
| <b>3.1.</b> | <b>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</b>                        |                     |
| <b>1</b>    | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)   |                     |
| <b>2</b>    | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов   |                     |
| <b>3</b>    | наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов  |                     |
| <b>4</b>    | наличие сменных кресел-колясок  |                     |
| <b>5</b>    | наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений  |                     |
| <b>3.2.</b> | <b>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>                      |                     |
| <b>6</b>    | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации   |                     |
| <b>7</b>    | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля                      |                     |
| <b>8</b>    | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)                                       |                     |
| <b>9</b>    | наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению  |                     |
| <b>10</b>   | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |                     |
| <b>11</b>   | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому  |                     |

**Бланк оценки соответствия информации на информационном стенде**

|             |   |  |
|-------------|---|--|
| <b>1</b>    | <b>Открытость и доступность информации об организации</b>                                   | информация представлена в полном объеме - 1 балл<br>информация представлена частично - 0,5 баллов<br>информация отсутствует - 0 баллов |
| <b>1.1.</b> | <b>объем информации на информ.стендах</b>   |  |
| <b>1</b>    | Дата создания учреждения  |  |
| <b>2</b>    | Сведения об учредителе (учредителях)  |  |
| <b>3</b>    | Место нахождения учреждения (при наличии - филиалов)  |  |
| <b>4</b>    | Режим, график работы учреждения   |  |
| <b>5</b>    | Контактные телефоны   |  |
| <b>6</b>    | Адрес электронной почты   |  |
| <b>7</b>    | Структура и органы управления учреждения  |  |
| <b>8</b>    | Сведения о видах предоставляемых услуг  |  |
| <b>9</b>    | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |  |
| <b>10</b>   | Копия устава учреждения   |  |
| <b>11</b>   | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры                       |  |
| <b>12</b>   | Копия документа о порядке предоставления услуг за плату                                     |  |
| <b>13</b>   | Информация о планируемых мероприятиях   |  |

## Бланк оценки соответствия информации на официальном сайте

|            |  |  |
|------------|--|--|
|            |  | информация представлена в полном объеме - 1 балл<br>информация представлена частично - 0,5 баллов<br>информация отсутствует - 0 баллов |
| <b>1</b>   | <b>Открытость и доступность информации об организации</b>  |  |
| <b>1.2</b> | <b>Объем информации, размещенной в сети «Интернет»</b>   | 0  |
|            | <b>1. Общая информация</b>   |  |
| 1          | Полное и сокращенное наименование учреждения   |  |
| 2          | Место нахождения, почтовый адрес   |  |
| 3          | Схема проезда  |  |
| 4          | Дата создания организации  |  |
| 5          | Сведения об учредителе (учредителях)   |  |
| 6          | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) |  |
| 7          | Структура организации культуры   |  |
| 8          | Режим (время), график (дни) работы   |  |
| 9          | Контактные телефоны  |  |
| 10         | Адрес электронной почты  |  |
| 11         | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)  |  |
|            | <b>2. Информация о деятельности организации</b>  |  |
| 12         | Сведения о видах предоставляемых услуг   |  |
| 13         | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги  |  |
| 14         | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)   |  |
| 15         | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры  |  |
| 16         | Информация о планируемых мероприятиях  |  |
| 17         | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения   |  |
|            | <b>3. Иная информация</b>  |  |
| 18         | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  |  |
| 19         | План по улучшению качества работы организации  |  |