



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СМОЛЕНСКИЙ НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР»**

214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15, офис 2; тел.: +7 (4812)68-88-65  
www.smoleducentre.ru; e-mail: smoleducentre@yandex.ru

**О Т Ч Е Т**  
**О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ ПО ОЦЕНКЕ  
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 23Э/19 от «10» октября 2019 года Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры, являющейся Заказчиком.

Отчет составлен в полном соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (статья 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г., № 392–ФЗ). Представленный отчет отражает процедуру проведения независимой экспертизы по оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры экспертами АНО "Смоленский научно-образовательный центр" (Директор – Мажар Елизавета Николаевна; Почтовый адрес организации: 214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15, офис 2; Электронный адрес: smoleducentre@yandex.ru; Телефоны: +7 (903) 893-88-65, +7 (4812) 68-88-65).

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

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

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области**

Почтовый адрес организации: **215850 Смоленская область, рп Кардымово, ул. Ленина, д. 18, офис 3**

Адрес сайта организации: **kardymovo.library67.ru**

Электронный адрес организации: **kard-bibl@mail.ru**

Телефон организации: **8(48167) 4-19-81**

Руководитель организации: **Кучерова Елена Владимировна**

Контактная информация руководителя:  
номер сотового телефона **89156447262**  
e-mail: **kard-bibl@mail.ru**

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

**Романкова Мария Петровна, главный специалист Отдела культуры  
Администрации муниципального образования «Кардымовский район»  
Смоленской области**

Контактная информация –

номер телефона: **8 (48167) 4-13-55; 8-904-369-23-78,**

e-mail: **mariya.romankova@mail.ru**

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

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» в своем современном статусе было учреждено Администрацией муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области 29 декабря 2006. Этому предшествовали многолетние традиции библиотечного дела в Кардымовском районе: первая библиотека была открыта в 1949 году. В настоящее время в состав МБУК "Централизованная библиотечная система" входят: Центральная районная библиотеки и 10 библиотек в статусе филиалов, в том числе Центральная детская библиотека. Общий фонд МБУК ЦБС превышает 80 тысяч экземпляров. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» играет большую роль в социально-культурном развитии Кардымовского района. На базе библиотечной системы организована не только просветительская, но и культурно-массовая работа среди населения района. Библиотечная система работает на высоком профессиональном уровне, поэтому очень важно, чтобы условия оказания услуг всем категориям населения, включая инвалидов,

были достойными и соответствовали современным требованиям. Главным учреждением Кардымовской библиотечной системы является Центральная районная библиотека, по которой можно оценивать в целом ситуацию с качеством условий оказания услуг.

## **I. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ"**

**а) Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.**

### *Анализ материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях организации:*

На стендах в помещении Центральной районной библиотеки размещена наиболее важная для посетителей информация: официальное название библиотеки, контактная информация, структура библиотечной системы с указанием сотрудников, правила пользования библиотекой, информация об услугах и стоимости платных услуг, информация о любительском объединении, план работы на год, планы работы на месяц, объявления, анонсы и др. Важно, что на стендах имеется информация, обеспечивающая жизнедеятельность учреждения: план эвакуации, правила противопожарной безопасности и т.д. В целом, размещенную на стендах информацию можно считать достаточной для потребителей услуг.

### *Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:*

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: **kardymovo.library67.ru**. Сайт соответствует всем требованиям технического и информационного характера. В частности, на сайте размещена официальная информация об учреждении (полное и сокращенное наименование; дата создания; информация об учредителе; место нахождения Центральной районной библиотеки и филиалов; режим и график работы; контактные телефоны и адреса электронной почты, наименование структурных подразделений с указанием их руководителей, места нахождения, контактной информации (почтовые адреса, адреса электронной почты, телефоны, график работы). В полном объеме представлена нормативная база (Устав, административный регламент, правила пользования библиотеками, положение о библиотеке-филиале; решение учредителя о создании и о назначении руководителя Учреждения).

Важной для потребителей услуг является информация о деятельности библиотечной системы: сведения о видах предоставляемых услуг; план

финансово-хозяйственной деятельности; информация о материально-техническом обеспечении; информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности и др.). На сайте дана информация о фондах ЦБС, особенностях работы детской библиотеки, проводимых мероприятиях, издательской деятельности, имеется электронный каталог, фотогалерея, анонсы мероприятий и т.д. Многие разделы сайта нацелены на просветительскую работу с населением: "Календарь знаменательных дат", "Краеведение" и др. Имеются важные баннеры и полезные ссылки. Необходимо отметить, что сайт предоставляет технические возможности для активного взаимодействия с населением посредством соответствующих разделов: "Книга отзывов", "Продление книг ON-LINE", "Задай вопрос", "Независимая оценка качества оказания услуг". В целом, сайт располагает всеми необходимыми разделами и дает полное представление о деятельности МБУК "Централизованная библиотечная система". Кроме того, информация о деятельности библиотечной системы представлена на официальном сайте Администрации муниципального образования "Кардымовский район" (страница Отдела культуры <http://kult.kardymovo.ru/>), а также в средствах массовой информации (газета "Знамя труда").

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

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

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

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

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

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

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

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

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

На официальном сайте МБУК «Централизованная библиотечная система» имеются технические возможности для организации дистанционного взаимодействия с потребителями услуг. Так, например, указана контактная информация (абонентский номер телефона: **8 (48167) 4-19-81**; адрес электронной почты **kard-bibl@mail.ru**). Активно используется читателями "Книга отзывов"; действует раздел "Задай вопрос". Имеются электронные сервисы для подачи обращений. Созданы технические возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг: в разделе "Независимая оценка качества условий оказываемых услуг" размещена соответствующая анкета для читателей. Дополнительные удобства для читателей создает раздел "Продление книг ON-LINE". Таким образом, на официальном сайте имеются все возможности для дистанционного взаимодействия с потребителями услуг.

Расчет показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (**П<sub>дист.</sub>**):

**С<sub>дист.</sub>** (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = **6**

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

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

*Таким образом, показатель оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ( $P_{\text{дист.}}$ ) для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области составляет 100 баллов.*

в) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры".

Для расчета данного показателя ( $P_{\text{откр.уд}}$ ) были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **25 человек**

$У_{\text{стенд}}$  (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **25 человек**

$У_{\text{сайт}}$  (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **100 баллов**.

Исходя из проведенных расчетов, доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте  $P_{\text{откр.уд.}} = 100$  баллов

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном*

*сайте организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области составляет 100 баллов.*

## **II. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ"**

**а) Значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг".**

### *Общий анализ состояния условий предоставления услуг:*

Коллектив Кардымовской Центральной районной библиотеки стремится создать благоприятные условия для своих читателей. В частности, обустроен уголок ожидания, где имеется соответствующая мебель (журнальный столик и стулья), ориентации в помещении помогает понятная навигация, в доступе для посетителей имеется питьевая вода, оборудованы санитарно-гигиенические помещения в удовлетворительном санитарном состоянии. Транспортная доступность районной библиотеки (как и других филиалов) не вызывает проблем; рядом со зданием библиотек в Кардымово имеется парковка. Возможны различные варианты записи на получение услуг (по телефону, при личном посещении). Достойные и комфортные условия получения услуг необходимо обеспечивать не только в Центральной районной библиотеке, но и во всех филиалах.

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

$S_{\text{комф.}}$  (количество комфортных условий предоставления услуг) = 6

$T_{\text{комф.}}$  (количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг; по 20 баллов за каждое комфортное условие; при наличии пяти и более комфортных условий показатель  $P_{\text{комф. усл.}}$  принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае при наличии 6 комфортных условий показатель

$P_{\text{комф. усл.}} = 100$  баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области составляет 100 баллов.*

**б) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры".**

Для расчета данного показателя были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **25 человек**

$У_{\text{комф.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **25 человек**

$П_{\text{комф.уд.}}$  (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **100 баллов.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области составляет 100 баллов.*

### **III. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ"**

**а) Значение показателя оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов".**

*Общий анализ состояния помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:*

Для людей с ограниченными возможностями здоровья важно обеспечить безбарьерную среду. В МБУК "Централизованная библиотечная система" предпринимаются первые шаги в этом направлении. В частности, в Центральной районной библиотеке оборудован входной пандус. Но многое ещё предстоит сделать: оборудовать поручни, специальное санитарно-гигиеническое помещение и т.д.

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

$С_{\text{орг.дост.}}$  (количество условий доступности организации для инвалидов) = **1**

$Т_{\text{орг.дост.}}$  (количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более



условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (П<sub>орг.дост.</sub>) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае П<sub>орг.дост.</sub> = 20 баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области составляет 20 баллов.*

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

*Общий анализ состояния условий доступности для инвалидов в организации:*

В МБУК "Централизованная библиотечная система" есть понимание необходимости создания условий, помогающих инвалидам получать услуги наравне с другими. В частности, действует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению. Ежегодно проводится инструктаж работников организации культуры по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории, что позволяет оказывать соответствующие услуги. Кроме того, инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья обслуживаются работниками библиотеки на дому. Однако ещё предстоит сделать многое: обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и т.д. Методическую помощь в работе с инвалидами может оказать Государственное казенное учреждение культуры "Смоленская областная специальная библиотека для слепых". В любом случае, надо стремиться обеспечить достойные условия оказания услуг для всех категорий потребителей.

Расчет показателя "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" (П<sub>услуг дост.</sub>) производился по формуле (3.2) при наличии следующих показателей:

С<sub>услуг дост.</sub> (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 3

Т<sub>услуг дост.</sub> (количество баллов за каждое условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (П<sub>услуг дост.</sub>) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества П<sub>услуг дост.</sub> = 60 баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области составляет 60 баллов.*

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

Для определения значения данного показателя была использована информация, полученная в результате анкетирования и телефонного опроса потребителей услуг. Телефонный опрос показал высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг для инвалидов. Тем не менее, для маломобильных категорий граждан важны условия доступности получения услуг. Доброе отношение к людям с ограниченными возможностями здоровья нивелирует недостатки обустройства доступной среды. Именно поэтому потребители услуг выражают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг для инвалидов, несмотря на имеющиеся проблемы.

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

$Ч_{\text{инв.}}$  (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = **25 человек**

$U_{\text{дост.}}$  (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **23 человека**

В данном случае показатель  $P_{\text{дост.уд}}$  = **92 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области составляет 92 балла.*

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

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

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

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате анкетирования, опроса и других методов взаимодействия с потребителями услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры ( $P_{\text{перв.конт.уд.}}$ ) осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **25 человек**

$У_{\text{перв.конт.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **25 человек**

В данном случае показатель  $P_{\text{перв.конт.уд.}}$  = **100 баллов**.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области составляет 100 баллов.*

**б) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры".**

Для получения данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры ( $P_{\text{показ.услуг.уд.}}$ ) осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **25 человек**

$У_{\text{оказ.услуг.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **25 человек**

В данном случае показатель  $P_{\text{Показ.услуг.уд.}} = 100$  баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области составляет 100 баллов.*

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

При расчете показателя ( $P_{\text{Вежл.дист.уд.}}$ ) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 25 человек

$У_{\text{Вежл.дист.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 25 человек

В данном случае показатель  $P_{\text{Вежл.дист.уд.}} = 100$  баллов

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области составляет 100 баллов.*

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

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

Расчет показателя ( $P_{\text{реком.}}$ ) доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры) производился по формуле (5.1) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **25 человек**

$У_{\text{реком.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **25 человек**

В данном случае показатель  $P_{\text{реком.}}$  = **100 баллов**.

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

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

Расчет показателя ( $P_{\text{орг.усл.уд.}}$ ) доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **25 человек**

$У_{\text{орг.усл.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **25 человек**

В данном случае показатель  $P_{\text{орг.усл.уд.}}$  = **100 баллов**.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области составляет 100 баллов.*

в) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры".

Расчет показателя ( $P_{уд.}$ ) доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{обш.}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **25 человек**

$У_{уд.}$  (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **25 человек**

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

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

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

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

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

$S_n = \text{сумма } K_m / 5$ , где:

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

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

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

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

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

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

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

Все показатели:  $P_{инф}$  ...  $P_{уд.}$  – показатели оценки качества, характеризующие общие оценки критерия качества в организации сферы культуры, рассчитанные по формулам, приведенным в рекомендациях Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (пункты: 1–5).

Максимальное значение показателя оценки качества по организации сферы культуры составляет 100 баллов. При этом для организаций сферы культуры (в отличие от организаций сферы обслуживания, охраны здоровья и др.) не применяется для оценки показатель "Время ожидания предоставления услуги" (Пожид.).

**Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры  
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная  
библиотечная система» Администрации муниципального образования  
«Кардымовский район» Смоленской области**

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

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

$$K_3 = (0,3 \times 20 + 0,4 \times 60 + 0,3 \times 92) = 57,6$$

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

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

$$\text{сумма } K_m = 457,6$$

$$S_n = 457,6 / 5 = 91,5$$

*Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области составляет 91,5 баллов.*

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

*- МБУК «Централизованная библиотечная система» работает весьма успешно и профессионально. В целом, судя по Центральной районной библиотеке, обеспечены достаточно комфортные условия для потребителей услуг. Тем не менее, надо продолжить работу по формированию безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. Важно также обеспечить условия доступности для инвалидов, позволяющие им получать услуги наравне с другими. Для этого необходимо дублирование источников информации (звуковыми сигналами и шрифтом Брайля) и дальнейшее развитие дистанционных форм*

*работы с инвалидами. Надо стремиться обеспечить условия доступности получения услуг всеми категориями граждан не только в Центральной районной библиотеке, но и во всех филиалах.*

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

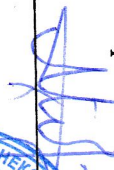


Е.Н. Мажар



Пронумеровано, пронумеровано и скреплено  
печатью 16 (шестьнадцать)  
) листов.

Директор



Е.Н.Макар

