



**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 № 2Э/22 от «14» апреля 2022 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по независимой 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). Все работы проведены в соответствии с Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации "О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры" № Р-1681 от 18 декабря 2020 года. Представленный отчет отражает процедуру проведения независимой экспертизы и анализ фактической информации 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.

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

Сокращенное название: **МБУК "ЦБС"**

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

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Кучерова Елена Владимировна, директор

Контактная информация: 8-915-644-72-62

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области, действующее в современном статусе с 29 декабря 2006, представляет собой информационное учреждение, нацеленное на просветительскую и культурно-образовательную деятельность среди населения региона. В структуру МБУК "ЦБС" муниципального образования "Кардымовский район Смоленской области входит Центральная районная библиотека и 10 библиотек-филиалов: Центральная детская библиотека, Лопинская сельская библиотека, Мольковская сельская библиотека, Нетризовская сельская библиотека, Первомайская сельская библиотека, Соловьевская сельская библиотека, Тюшинская сельская библиотека, Шестаковская сельская библиотека, Каменская сельская библиотека, Вачковская сельская библиотека. МБУК «ЦБС» имеет библиотечные фонды,

содержащие печатные документы, электронные издания, аудиовизуальные материалы и др. Большую часть основного фонда составляет художественная и научно-популярная литература. Общий фонд ЦБС включает свыше 110 тысяч экземпляров. Ежегодно осуществляется подписка на 22 наименования журналов и газет. 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, в том числе среди детей и подростков. Деятельность всех структурных подразделений организована на высоком профессиональном уровне. При этом очень важно, чтобы качество условий оказания услуг соответствовало современным требованиям и позволяло на достойном уровне обслуживать все категории населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья.

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

Общая характеристика доступности и полноты информации об организации.

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

Анализ материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях организации:

На стендах в помещении Центральной районной библиотеки, как и во всех библиотеках-филиалах, размещена наиболее важная для посетителей информация: официальное название библиотеки, структура библиотечной системы с указанием сотрудников, контактная информация, 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. Все стенды весьма эстетично оформлены и доступны посетителям. Информация, размещенная на стендах в МБУК "ЦБС", соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

В сети интернет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области представлено собственным официальным сайтом: <http://kardymovo.library67.ru/>. Сайт соответствует современным требованиям, содержит большой объем актуальной информации. На сайте указано официальное название учреждения, представлена нормативная база (Устав, Правила пользования библиотеками, Положение о библиотеке-филиале, административный регламент, решение учредителя о создании и о назначении руководителя Учреждения). В разделе "О нас" (<http://kardymovo.library67.ru/about/>) имеется детальная информация о Централизованной библиотечной системе: дата создания Учреждения, информация об учредителе, место нахождения Учреждения и его филиалов, режим и график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты, а также информация о руководителях структурных подразделений и сотрудниках. Широкое освещение на сайте получила информация о деятельности МБУК "ЦБС": сведения о видах предоставляемых услуг, план финансово-хозяйственной деятельности, информация о материально-техническом обеспечении, информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности Учреждения. Информация о профессиональной деятельности представлена в разделах "Фонды ЦБС" (<http://kardymovo.library67.ru/fondy-cbs/>), "Библиотеки ЦБС" (<http://kardymovo.library67.ru/biblioteki-cbs/>), "Детская библиотека" (<http://kardymovo.library67.ru/detskaya-biblioteka/>), "Электронный каталог" (<http://kardymovo.library67.ru/elektronnyj-katalog/>).

Активному взаимодействию с потребителями услуг содействуют разделы: "Мероприятия", "Краеведение", "Фотогалерея", "Книга отзывов", "Задай вопрос", "Продление книг ON-LINE", "Анонсы мероприятий". Большую просветительскую работу посредством сайта позволяют вести разделы: "Календарь знаменательных дат", "Помним. Чтим. Благодарим" и др. Кроме того, на официальном сайте имеются важные баннеры и полезные ссылки для читателей. Таким образом, размещенная на сайте МБУК "Централизованная библиотечная система" информация в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту информация о деятельности Централизованной библиотечной системы представлена на странице Отдела культуры Администрации муниципального образования «Кардымовский район» (<http://kult.kardymovo.ru/>) и в социальных сетях. Регулярно информация о работе библиотеки освещается в средствах массовой информации, в том числе в районной газете "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 (Пинф.), 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.

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

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

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

Таким образом, итоговый показатель оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» в организации сферы культуры 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».

Официальный сайт МБУК «Централизованная библиотечная система» располагает разнообразными техническими возможностями для организации дистанционного взаимодействия с потребителями услуг. В разделе "Контакты" (<http://kardymovo.library67.ru/contacts/>) указаны: абонентский номер телефона 8 (48167) 4-19-81 и адрес электронной почты (kard-bibl@mail.ru) Центральной районной библиотеки. В разделе "Структура" (<http://kardymovo.library67.ru/about/struktura/>) указаны почтовые и электронные адреса всех библиотек-филиалов. На официальном сайте активно используется читателями электронная "Книга отзывов"; действуют разделы "Задай вопрос" и "Продление книг ON-LINE". Имеются электронные сервисы для подачи обращений. Созданы технические возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг. Имеется раздел "Независимая оценка качества условий оказываемых услуг". Для изучения мнения читателей о качестве условий оказания услуг на сайте размещена соответствующая анкета. Таким образом, официальный сайт МБУК "ЦБС" в полной мере обеспечивает дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями 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» ($P_{\text{дист.}}$):

$S_{\text{дист.}}$ (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 деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры".

Для расчета данного показателя (Поткр.уд.) были использованы методы опроса и анкетирования читателей Централизованной библиотечной системы. Количество получателей услуг в предыдущем 2021 году составило 7417 человек, что позволяет отнести МБУК "ЦБС" к III категории. В рамках установленных требований всего было опрошено 220 человек. Из них абсолютное большинство выразило высокую степень удовлетворенности качеством условий оказания услуг и доступностью информации в Централизованной библиотечной системе Кардымовского района.

Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **220 человек.**

У_{стенд} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **220 человек.**

У_{сайт} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **218 человек.**

Исходя из проведенных расчетов, доля получателей услуг удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте Поткр.уд. = **99,55 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры" для организации муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области составляет 99,55 балла.

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

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

Общий анализ состояния условий предоставления услуг:

В Кардымовской Центральной районной библиотеке созданы достаточно благоприятные условия для потребителей услуг. Так, например, создан уголок ожидания, где установлены стулья и журнальный столик. Надписи и указатели составляют основу навигационной системы

учреждении и помогают ориентироваться читателям. В открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода. В библиотеке для работников и пользователей оборудован санузел. Все помещения библиотеки находятся в хорошем санитарном состоянии, регулярно осуществляется влажная уборка. Библиотека расположена в центре поселка, шаговая доступность 10-15 минут, рядом со зданием есть парковка. Возможны различные варианты записи на получение услуг в Централизованной библиотечной системе: по телефону 8(48167) 4-19-81, при личном посещении. На официальном сайте можно воспользоваться услугой "Продление книг ON-LINE". Во всех библиотеках-филиалах уровень комфортности предоставления услуг определяется особенностями социально-экономического положения населенных пунктов. В перспективе необходимо стремиться во всех филиалах Централизованной библиотечной системы обеспечить единый стандарт комфортности условий предоставления услуг населению.

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

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

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

В данном случае при наличии 7 комфортных условий показатель $P_{\text{комф. усл.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации культуры 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 анкетирования и опроса потребителей услуг Централизованной библиотечной системы Кардымовского района. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 220 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 218 человек.

Показат. (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 99,09 балла.

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 99,09 балла.

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

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

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

В МБУК "Централизованная библиотечная система" созданы некоторые элементы безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. Так, например, входная группа оборудована пандусом и поручнями, имеются расширенные дверные проемы. Тем не менее, необходимо продолжить работу в данном направлении: обустроить специальное санитарно-гигиеническое помещение, нанести контрастную маркировку на ступени и двери, обозначить выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов и т.д. Во всех библиотеках-филиалах необходимо также обустроить основные элементы безбарьерной среды для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья.

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

$S_{орг.дост.}$ (количество условий доступности организации для инвалидов) = 3.

$T_{орг.дост.}$ (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 (Показат.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае $Показат. = 60$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации муниципальной бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области составляет 60 баллов.

система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области составляет 60 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 Централизованной библиотечной системе Кардымовского района предприняты первые шаги по созданию условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Несколько лет уже действует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению. Регулярно проводится инструктаж работников библиотеки по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории, что позволяет оказывать соответствующие услуги. Сложилась традиция обслуживания работниками библиотеки инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья на дому. В перспективе необходимо продолжить совершенствование условий доступности получения услуг инвалидами: обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и т.д. В библиотеках-филиалах необходимо также стремиться к созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

Суслуг дост. (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 3.

Туслуг дост. (количество баллов за каждое условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслуг дост.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества Пуслуг дост. = 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"

В Кардымовском районе сложилась весьма эффективная система работы с инвалидами и людьми с ограниченными возможностями здоровья. Важную роль в этой работе играет Централизованная библиотечная система. Большое количество мероприятий и доброжелательное отношение сотрудников библиотеки к инвалидам обусловили высокую оценку с их стороны. Для определения значения данного показателя была использована информация, полученная в результате анкетирования и телефонного опроса потребителей услуг-инвалидов. Всего было опрошено 12 человек, большинство из которых выразили удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. Тем не менее, в дальнейшем необходимо во всех подразделениях Централизованной библиотечной системы улучшать условия для маломобильных категорий граждан и инвалидов с использованием современных технологий.

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) = 12 человек.

$У_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 9 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд.}}$ = 75 баллов.

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 75 баллов.

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 информирование получателя услуги при непосредственном обращении организацию сферы культуры".

При расчете данного показателя была использована информация с потребителей услуг, полученная в результате анкетирования, опроса и других методов взаимодействия с потребителями услуг МБУК "ЦБС". 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) = 220 человек.
 $U_{\text{перв.конт.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = 2 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}} = 99,55$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" для организации муниципальной бюджетной системы культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области составляет 99,55 балла.

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

Для получения данного показателя была использована информация потребителей услуг Централизованной библиотечной системы, полученная в результате опроса и анкетирования. 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) = 220 человек.
 $U_{\text{оказ.услуг.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры) = 220 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 муниципальной бюджетной системы культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области составляет 100 баллов.

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

$\text{Ч}_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 220 человек.

$U_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 217 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$ = 98,64 балла.

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 98,64 балла.

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

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

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

$\text{Ч}_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 220 человек.

$U_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью работников организации культуры, обеспечивающее непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры) = **220 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 муниципальной бюджетной организации 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 в "Централизованная библиотечная система, производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:
 $Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **220 человек.**
 $U_{\text{орг. усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **99,09 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{орг. усл. уд.}}$ = **99,09 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации муниципальной бюджетной организации культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области составляет 99,09 балла.

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

Расчет показателя ($P_{\text{уд.}}$) доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в МБУК "ЦБС" Кардымовского района производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **220 человек.**

У_{уд.} (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 220 человек.

В данном случае показатель П_{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:

$$K_1 = (0,3 \times \text{Пинф} + 0,3 \times \text{Пдист} + 0,4 \times \text{Поткр.уд.})$$

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

$$K_3 = (0,3 \times \text{Порг.дост.} + 0,4 \times \text{Пуслуг.дост.} + 0,3 \times \text{Пдост.уд.})$$

$$K_4 = (0,4 \times \text{Пперв.конт.уд.} + 0,4 \times \text{Показ.услуг.уд.} + 0,2 \times \text{Пвежл.дист.уд.})$$

$$K_5 = (0,3 \times \text{Преком.} + 0,2 \times \text{Порг.усл.уд.} + 0,5 \times \text{Пуд.})$$

Все показатели: П_{инф} ... П_{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.), что объективно делает необходимым увеличение коэффициентов до 0,5 в показателе K_2 .

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

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99,55) = 99,82$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,09) = 99,55$$

$$K_3 = (0,3 \times 60 + 0,4 \times 60 + 0,3 \times 75) = 64,5$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,55 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 98,64) = 99,55$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 99,09 + 0,5 \times 100) = 99,82$$

$$\text{сумма } K_m = 463,24$$

$$S_n = 463,24 / 5 = 92,65$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области составляет 92,65 балла.

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:

- Продолжить работу по формированию безбарьерной среды для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья с использованием современных технологий и опыта работы других учреждений культуры Смоленской области.*
- Стремиться обеспечить высокий уровень комфортности получения услуг всеми категориями населения как в Центральной районной библиотеке, так и во всех филиалах.*
- Проводить больше мероприятий для инвалидов и пожилых людей в Центральной районной библиотеке.*

- Пополнять библиотечные фонды современными изданиями; выписывать больше молодежных журналов в читальный зал Центральной районной библиотеки.

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

Е.Н. Мажар

