



**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 № 8Э/20 от «23» сентября 2020 г. 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 «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области»

(Сокращенное название: МБУК «Дорогобужская МЦБС»)

Почтовый адрес организации: 215710, Смоленская область, г. Дорогобуж, ул. Парижской Коммуны, д. 4

Адрес сайта организации: <http://dorogobuzh.library67.ru>

Электронный адрес организации: biblioteka-dorogobuzh@rambler.ru

Телефон организации: +7 (48144) 4-15-78

Руководитель организации: директор Гераськина Наталья Владимировна

Контактная информация руководителя:

номер сотового телефона 8-910-761-42-47; 8-908-284-89-84

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Лукшина Валентина Александровна – зав. методическим центром МБУК «Дорогобужская МЦБС» МО «Дорогобужский район»

Контактная информация (номер телефона, e-mail): 8-950-708-57-98, lukshina.valya@bk.ru

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области» в своем современном статусе зарегистрирована 26 декабря 2006 года. Однако, библиотечная система продолжает многолетние традиции культурно-просветительской деятельности. В 2021 году Дорогобужская центральная районная библиотека отметит свой 160-летний юбилей. Учредителем современной МБУК «Дорогобужская МЦБС» является Муниципальное образование "Дорогобужский район" Смоленской области. Права учредителя осуществляет Администрация данного муниципального образования. Директором учреждения с 3 декабря 2019 года является Гераськина Наталья Владимировна. В настоящее время МБУК «Дорогобужская МЦБС» включает 17 библиотек, в том числе 4 городские библиотеки: Центральная районная межпоселенческая библиотека (г. Дорогобуж, ул. Парижской Коммуны, д. 4); Центральная детская межпоселенческая библиотека (г. Дорогобуж, ул. Парижской Коммуны, д. 4); Верхнеднепровская городская библиотека семейного чтения

(Дорогобужский район, пгт. Верхнеднепровский, ул. Ленина, д. 9);
Дорогобужская городская библиотека-филиал № 4 (г. Дорогобуж, ул. Мира, д. 6). Сельские библиотеки, имеющие статус филиалов, расположены в следующих поселениях:

- Алексинская сельская библиотека-филиал № 3 (Дорогобужский район, с. Алексино);
- Быковская сельская библиотека-филиал № 6 (Дорогобужский район, д. Быково);
- Васинская сельская библиотека-филиал № 7 (Дорогобужский район, д. Васино);
- Каськовская сельская библиотека-филиал № 8 (Дорогобужский район, д. Каськово);
- Княщинская сельская библиотека-филиал № 9 (Дорогобужский район, д. Княщина);
- Кузинская сельская библиотека-филиал № 10 (Дорогобужский район, д. Кузино);
- Новомихайловская сельская библиотека-филиал № 14 (Дорогобужский район, д. Новомихайловское);
- Озерищенская сельская библиотека-филиал № 13 (Дорогобужский район, д. Озерище);
- Полибинская сельская библиотека-филиал № 12 (Дорогобужский район, д. Полибино);
- Слойковская сельская библиотека-филиал № 16 (Дорогобужский район, д. Слойково);
- Усвятская сельская библиотека-филиал № 18 (Дорогобужский район, д. Усвятъе);
- Фрунзенская сельская библиотека-филиал № 20 (Дорогобужский район, д. Садовая);
- Шаломинская сельская библиотека-филиал № 21 (Дорогобужский район, д. Шаломино).

В настоящее время МБУК «Дорогобужская МЦБС» обслуживает более 14,8 тысяч жителей района. Общий книжный фонд составляет почти 157,6 тысяч экземпляров. При библиотеках действуют клубы по интересам, литературно-творческое объединение "Провинция", Центр социально значимой информации в Центральной районной библиотеке, литературно - музыкальная гостиная "Дорогобужские посиделки", две кафедры православной литературы на базе Центральной районной библиотеки и Верхнеднепровской городской библиотеки семейного чтения. Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система осуществляет

свою деятельность на достаточно высоком профессиональном уровне. При этом необходимо особое внимание уделять качеству условий оказания услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья. Процедура Оценки качества условия оказания услуг призвана выявить имеющиеся проблемы с целью их устранения, чтобы повысить эффективность библиотечного обслуживания населения и качество жизни людей в регионе.

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, оборудованных в помещениях Муниципального бюджетного учреждения культуры «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система», размещена наиболее важная для посетителей информация. Так, например, в Центральной районной межпоселенческой библиотеке имеется стенд "Информация для читателей", где указано официальное название учреждения, режим и график работы, перечень филиалов с указанием адреса и руководителей, контактная информация, а также информация о дополнительных услугах, объявления и др. В помещениях Центральной районной межпоселенческой библиотеки, как и во всех филиалах, имеются стенды по обеспечению безопасности жизнедеятельности, содержащие информацию по противопожарной безопасности, стенды антитеррористической направленности, а также планы эвакуации. Таким образом, информация, размещенная на стендах в помещениях МБУК «Дорогобужская МЦБС», соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Тем не менее, информация должна регулярно обновляться, быть эстетично оформленной и полезной для потребителей услуг.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <http://dorogobuzh.library67.ru/>. Сайт в полной мере отражает деятельность учреждения и имеет следующие разделы: "Нормативная база" (Устав, Свидетельство о внесении записи в ЕГРЮЛ, Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе по месту нахождения, Административные регламенты, Правила пользования ЦБС, Муниципальное задание на 2020 год и Отчет о выполнении муниципального задания за 2019 год); "О нас" (история библиотеки, сотрудники и др.); "Фонды ЦБС" (описание фондов, новики краеведения и др.); "Библиотеки ЦБС" (перечень филиалов с указанием адресов, контактной информации и режима работы); "Календарь знаменательных дат"; "Планы мероприятий"; "Издательская деятельность библиотек", "Клубы по интересам"; "Электронный каталог", "Книга отзывов"; "Конкурсы"; "Виртуальная справка" и многое другое. Разумеется, в полном объеме представлена официальная и контактная информация об учреждении. Таким образом, официальный сайт МБУК «Дорогобужская МЦБС» в полной мере соответствует требованиям, предъявляемым к официальным сайтам учреждений культуры. Кроме того, информация о деятельности Дорогобужской межпоселенческой централизованной библиотечной системы активно освещается в социальных сетях: vk.com/club128062860 и ok.ru/mbukdorogo; на официальном сайте муниципального образования "Дорогобужский район", а также в районной газете "Край Дорогобужский" и на кабельном телевидении "АРГО".

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_{инф}), 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

И_{стенд} (количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 10.

И_{сайт} (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = 10.

И_{норм} (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 «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Дорогобужский 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 «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» представлена достаточно полная информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с потребителями услуг. Так, например, на сайте указан абонентский номер телефона: 8 (48144) 4-15-78; адрес электронной почты: biblioteka-dorogobuzh@rambler.ru; действует электронный сервис для подачи обращений и предложений (ссылка: <http://dorogobuzh.library67.ru/contacts/>); "Книга отзывов" (<http://dorogobuzh.library67.ru/otzyvy/>). Многие разделы сайта позволяют организовать дистанционную работу читателей, что является весьма актуальным в условиях карантинных ограничений в связи с новой коронавирусной инфекцией 2020 года. В частности, действует "Электронный каталог" (<http://dorogobuzh.library67.ru/elektronnyj-katalog/>); раздел "Мультимедиа" (<http://dorogobuzh.library67.ru/multimedia/>), где представлены виртуальные выставки, презентации, буктрейлеры. Удобным

для потребителей услуг является раздел "Виртуальная справка", через который читатели могут отправить в онлайн-справочную службу библиотеки запрос (<http://dorogobuzh.library67.ru/virtualnaya-spravka/>). Таким образом, официальный сайт библиотеки позволяет в полном объеме организовать обратную связь и дистанционное взаимодействие с потребителями услуг. В перспективе необходимо на официальном сайте разместить в электронном виде Анкету для потребителей услуг, что позволит оперативно получать информацию об удовлетворенности читателей качеством условий оказания услуг в библиотечной системе.

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) = 7.

$T_{\text{дист.}}$ (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 «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Дорогобужский 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 ($P_{\text{откр.уд}}$) была использована информация, полученная в результате традиционного анкетирования читателей МБУК «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система». Всего было опрошено 10 человек, что вполне объяснимо карантинными ограничениями в условиях коронавирусной инфекции. Тем не менее, это позволяет получить достоверную информацию. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **10 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) = **10 человек.**

У_{сайт} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **10 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. = 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 «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Дорогобужский 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:

В Центральной районной межпоселенческой библиотеке, как и в других библиотеках-филиалах, созданы весьма комфортные условия для читателей. Так, например, фойе и читальный зал библиотеки оборудованы удобной мебелью, имеется возможность раздеться и привести себя в порядок; обеспечена понятная навигация (имеется план здания, на входе в помещения размещены вывески); в открытом доступе для посетителей имеется кулер и одноразовые стаканчики; санитарно-гигиенические помещения находятся в удовлетворительном санитарном состоянии. Обеспечена транспортная доступность библиотеки: имеется место для парковки, в шаговой доступности остановка общественного транспорта. Записаться на получение услуг можно несколькими способами: по телефону или электронной почте; посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также при личном посещении или у специалиста организации сферы

культуры. Вместе с тем, надо стремиться и в дальнейшем улучшать комфортность условий предоставления услуг во всех библиотеках, входящих в МБУК «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система».

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 «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Дорогобужский 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 данные традиционного анкетирования читателей библиотечной системы. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 10 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 10 человек.

$P_{\text{комф. уд.}}$ (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 «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Дорогобужский 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:

Дорогобужской межпоселенческой централизованной библиотечной системе пока ещё не удалось в полной мере оборудовать помещения и прилегающую территорию с учетом доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время имеются лишь расширенные дверные проемы и стоянка для автотранспортных средств инвалидов. Необходимо в будущем позаботиться о пандусе, поручнях и других удобствах для инвалидов.

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

$C_{орг.дост.}$ (количество условий доступности организации для инвалидов) = 2.

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

В данном случае $P_{орг.дост.} = 40$ 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 «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области» составляет 40 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:

Сотрудники МБУК «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» стремятся создать условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Так, например, действует альтернативная версии официального сайта организации сферы культуры для инвалидов по зрению (<http://dorogobuzh.library67.ru/>); имеется дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; проведен инструктаж работников библиотеки, что позволяет сопровождать инвалидов в помещениях и на прилегающей территории. Кроме того, имеется широкий спектр возможностей предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому. Однако, данную работу необходимо продолжать, чтобы все категории населения в равной степени могли получать услуги Дорогобужской библиотечной системы.

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) = 4.

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. = 80 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 «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области» составляет 80 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 традиционного анкетирования (среди респондентов было 2 инвалида) и телефонного опроса. Все опрошенные высказали высокую степень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов, отметив доброжелательность сотрудников Дорогобужской библиотечной системы и возможность доставки книг на дом. Однако, были высказаны пожелания по улучшению безбарьерной доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья (пандусы, поручни и др.). 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) = 4 человека.

$U_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 3 человека.

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 «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Дорогобужский 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 и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры".

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате традиционного анкетирования читателей МБУК «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система». 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) = 10 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) = 10 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 «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Дорогобужский 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".

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате традиционного анкетирования читателей МБУК «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система». Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (Показ.услуг .уд.) осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **10 человек.**

У_{оказ.услуг.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **10 человек.**

В данном случае показатель 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 «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Дорогобужский 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 данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате традиционного анкетирования читателей МБУК «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система». 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_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **10 человек.**

У_{вежл.дист.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **10 человек.**

В данном случае показатель **П_{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 «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Дорогобужский 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 (**Преком.**) 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_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **10 человек.**

У_{реком.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **10 человек.**

В данном случае показатель **Преком.** = **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 «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система»

муниципального образования «Дорогобужский 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) = 10 человек.

$У_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 10 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 «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Дорогобужский 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 ($P_{\text{уд.}}$) 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:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 10 человек.

$У_{\text{уд.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 10 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{уд.}} = 100$ 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 «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Дорогобужский 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-ный 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: Пинф ... Пуд. – 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 «Дорогобужская
межпоселенческая централизованная библиотечная система»
муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской
области»**

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

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

$$K_3 = (0,3 \times 40 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 75) = 66,5$$

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

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

$$\text{сумма } K_m = 466,5$$

$$S_n = 466,5 / 5 = 93,3$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области» составляет 93,3 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области»:

- Деятельность МБУК «Дорогобужская межпоселенческая централизованная библиотечная система» осуществляется на высоком профессиональном уровне и имеет большое значение для социально-культурной жизни населения региона. Однако, необходимо в полной мере обеспечить доступность получения услуг всеми категориями населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья.
- В Центральной районной библиотеке (г. Дорогобуж), которая является главным звеном всей межпоселенческой библиотечной системы, необходимо в первую очередь осуществить работы по формированию безбарьерной доступной среды для инвалидов. Это предусматривает ремонт крыльца, оборудование входной группы стационарным пандусом и поручнями, обустройство санитарно-гигиенических помещений и др.
- Высокие стандарты качества условий оказания услуг надо распространять не только на городские библиотеки, но и на сельские филиалы учреждения. Целесообразно и в дальнейшем развивать позитивный опыт дистанционного взаимодействия с потребителями услуг и оказания услуг на дому читателям с ограниченными возможностями здоровья.

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

Е.Н. Мажар

