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

ОТЧЕТ

О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 20Э/19 от «28» октября 2019 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., НР 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 "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" муниципального образования "Смоленский район" Смоленской области

Почтовый адрес организации:
214525, Смоленская область, Смоленский район, д. Новые Батеки, ул. Чуркиных, д.10а

Адрес сайта организации: **http://smolray.library67.ru/**
Электронный адрес организации: **smol.cbs@mail.ru**

Телефон организации: **+7 4812 36 58 17**

Руководитель организации: **Новик Светлана Петровна**

Контактная информация руководителя:
номер сотового телефона **7 910 714 17 07**
e-mail: **smol.cbs@mail.ru**

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Новик Светлана Петровна, директор

номер сотового телефона **7 910 714 17 07**
e-mail: **smol.cbs@mail.ru**

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" была создана в 2011 году путем изменения типа существовавшего ранее Муниципального учреждения культуры. Однако, история библиотеки насчитывает уже несколько десятилетий. В 1952 году в Гнёздове была открыта библиотека на базе избы-читальни. В 1968 году библиотека переехала в новое здание на улице Чуркиных. В 1977 году была организована централизованная система, в состав которой вошла 41 сельская библиотека. В настоящее время МБУК "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" включает в себя: Центральную библиотеку (д. Новые Батеки), Центральную детскую библиотеку (с. Катынь), а также 28 сельских библиотек, имеющих статус филиалов. Директором МБУК "Смоленская МЦБС", в соответствии с Распоряжением Администрации муниципального образования "Смоленский район" Смоленской области № 737 от 12.11.2014 г., является Новик Светлана Петровна. На базе Смоленской МЦБС действуют восемь Центров правовой информации. Книжный фонд библиотеки превышает 47 тысяч экземпляров. Библиотека предлагает широкий спектр услуг для населения региона. МБУК

"Смоленская МЦБС" играет большую роль в социально-культурном развитии региона, поэтому достойными должны быть условия 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 библиотеки МБУК "Смоленская МЦБС" (д. Новые Батеки), размещена наиболее важная для потребителей информация: полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес; дата создания организации культуры. На стенде представлены учредительные документы: свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты, а также фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава МБУК "Смоленская МЦБС", её структурных подразделений, филиалов. Кроме того, в помещении библиотеки, как и во всех филиалах, имеются стенды, обеспечивающие безопасность жизнедеятельности: Планы эвакуации, Правила противопожарной безопасности и т.д. В целом, информацию для потребителей услуг, размещенную на стендах в помещении библиотеки, можно считать вполне достаточной и соответствующей требованиям.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

МБУК "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: **http://smolray.library67.ru/**. Сайт в поной мере соответствует содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. На официальном сайте размещена общая информация МБУК "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система", включая филиалы: полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, распоряжение о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах); структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты; фамилии, имена, отчества, должности руководящего

состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов. На сайте подробно отражена информация о деятельности библиотеки, включая филиалы: сведения о видах предоставляемых услуг; перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; копия плана финансово-хозяйственной МБУК "Смоленская МЦБС", утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); информация о планируемых мероприятиях; информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения. Важно отметить, что на сайте размещена и иная информация: информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры; информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности. Официальный сайт МБУК "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" является действенным инструментом просветительской работы среди населения, что подтверждают разделы: "Календарь знаменательных дат", "Поэтическое творчество читателей", "Поэтическая страничка Натальи Колосковой", "Виртуальные выставки" и др. Таким образом, можно считать исчерпывающей информацию, размещенную на официальном сайте библиотеки. Кроме того, деятельность МБУК "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" освещается в социальных сетях ("Одноклассники", "ВКонтакте"), в средствах массовой информации (газета "Сельская правда"), а также на сайте "ПРО.Культура. РФ", общеобластном новостном портале "Наша добрая Смоленщина", официальном сайте Смоленской областной библиотеки для детей и молодежи им. И.С. Соколова – Микитова и др.

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**

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".
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 "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" муниципального образования "Смоленский 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 "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" имеются технические возможности для реализации различных дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Так, например, на сайте указаны контакты (**http://smolray.library67.ru/contacts/**) – адрес электронной почты: smol.cbs@mail.ru и абонентский номер телефона: **+7 4812 36 58 17**. Большой популярностью у читателей пользуются разделы: "Задать вопрос" (**http://smolray.library67.ru/zadat-vopros/**), "Продление книг On-line" (**http://smolray.library67.ru/prodlenie-king-On-line/**). Имеются электронные сервисы для подачи электронного обращения, жалоб, предложений

(**http://smolray.library67.ru/contacts/**). На сайте предусмотрена функция "Оставить отзыв о качестве работы библиотек". В итоге можно заключить, что официальный сайт позволяет организовать полноценную работу по дистанционному взаимодействию с читателями.

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 дист.**):

Сдист. (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = **5**

Тдист. (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 **Пдист. = 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» (Пдист.) для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" муниципального образования "Смоленский 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 (**Поткр.уд**) были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

Чобщ. (общее число опрошенных получателей услуг) = **160 человек**

Устенд (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **160 человек**

Усайт (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **155 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 **$П_{откр.уд.}$ = 98,4 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 "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" муниципального образования "Смоленский район" Смоленской области составляет 98,4 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 библиотеке МБУК "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" созданы достаточно комфортные условия для посетителей. В частности, в помещении оборудована понятная навигация (таблички, указатели); санитарно-гигиенические помещения находятся в удовлетворительном состоянии, высоко можно оценить транспортную доступность (наличие общественного транспорта, парковки). Записаться на получение услуг можно несколькими способами: по телефону, на официальном сайте, оправив электронную почту; при личном посещении библиотеки. В дальнейшем надо стремиться во всех филиалах создать комфортные условия показания услуг потребителям.

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

$С_{комф.}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = **5**

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

В данном случае при наличии 5 комфортных условий показатель **$П_{комф.\ усл.}$ = 100 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для

организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" муниципального образования "Смоленский 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:

Чобщ. (общее число опрошенных получателей услуг) = **160 человек**

Укомф. (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **157 человек**

Пкомф.уд. (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **98,1 баллов**.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" муниципального образования "Смоленский район" Смоленской области составляет 98,1 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:

В Центральной библиотеке МБУК "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" приступили к созданию безбарьерной среды. В настоящее время входная группа оборудована пандусом; имеются поручни. Работу по обустройству доступной среды для инвалидов необходимо продолжить во всех библиотеках МБУК "Смоленская МЦБС".

Расчет показателя оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом

доступности для инвалидов" (**П**$_{орг.дост.}$) производился по формуле (3.1) при наличии следующих показателей:

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

Т$_{орг.дост.}$ (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**$_{орг.дост.}$) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае **П**$_{орг.дост.}$= **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 "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" муниципального образования "Смоленский 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:

МБУК "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" стремится создать условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В настоящее время функционирует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению. Сотрудники библиотеки оказывают инвалидам помощь по сопровождению в помещениях и на прилегающей территории. Реализуется возможность оказания инвалидам услуг в дистанционном режиме ("Виртуальные выставки", переход через сайт в "Национальную электронную библиотеку"). Практикуется доставка инвалидам книг на дом. Тем не менее, предстоит дальнейшая работа по обеспечению условий доступности: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и т.д. Методическую помощь в этой работе может оказать Государственное казенное учреждение культуры "Смоленская областная специальная библиотека для слепых".

Расчет показателя "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" (**П**$_{услуг\ дост.}$) производился по формуле (3.2) при наличии следующих показателей:

С$_{услуг\ дост.}$ (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 "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" муниципального образования "Смоленский 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. Всего было опрошено 160 человек, из них удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в МБУК "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" выразили 130 человек. Вместе с тем, все опрошенные высказали добрые слова в адрес сотрудников библиотеки за внимательное и доброжелательное отношение к инвалидам и большую совместную работу.

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (**Пдост.уд**), производился по формуле (3.3), включающей следующие показатели:
Чинв. (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = **160 человек**
Удост. (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **130 человек**
В данном случае показатель **Пдост.уд = 81,3 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" муниципального образования "Смоленский район" Смоленской области составляет 81,3 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 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 (**$П_{перв.конт.уд.}$**) осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **160 человек**

$У_{перв.конт.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **155 человек**

В данном случае показатель **$П_{перв.конт.уд.}$= 96,9 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 "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" муниципального образования "Смоленский район" Смоленской области составляет 96,9 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 (**$П_{показ.услуг.уд.}$**) осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **160 человек**

$У_{оказ.услуг.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **160 человек**
В данном случае показатель $П_{оказ.услуг.уд.}$ = **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 "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" муниципального образования "Смоленский 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 ($П_{вежл.дист.уд.}$) 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:
$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **160 человек**
$У_{вежл.дист.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **160 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 "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" муниципального образования "Смоленский 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 (**$П_{реком.}$**) 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:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **160 человек**

$У_{реком..}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **159 человек**

В данном случае показатель **$П_{реком.}$** = **99,4 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 "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" муниципального образования "Смоленский район" Смоленской области составляет 99,4 баллов..

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

Расчет показателя (**$П_{орг.усл.уд.}$**) 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:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **160 человек**

$У_{орг.усл.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **154 человек**

В данном случае показатель **$П_{орг.усл.уд.}$** = **96,3 баллов**.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Смоленская межпоселенческая

централизованная библиотечная система" муниципального образования "Смоленский район" Смоленской области составляет 96,3 баллов.

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

Расчет показателя (**$П_{уд.}$**) 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:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **160 человек**

$У_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **155 человек**

В данном случае показатель **$П_{уд.}$ = 96,9 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 "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" муниципального образования "Смоленский район" Смоленской области составляет 96,9 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:

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

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

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

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

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

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" ($П_{ожид.}$), что объективно делает необходимым увеличение коэффициентов до 0,5 в показателе **$К_2$**.

Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" муниципального образования "Смоленский район" Смоленской области

$К_1$ = (0,3 x 100 + 0,3 x 100 + 0,4 x 98,4) = 99,4
$К_2$ = (0,5 x 100 + 0,5 x 98,1) = 99,1
$К_3$ = (0,3 x 40 + 0,4 x 60 + 0,3 x 81,3) = 60,4
$К_4$ = (0,4 x 96,9 + 0,4 x 100 + 0,2 x 100) = 98,8
$К_5$ = (0,3 x 99,4 + 0,2 x 96,3 + 0,5 x 96,9) = 96,1

сумма **$К_m$ = 453,8**

S_n = 453,8 / 5 = 90,76

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" муниципального образования "Смоленский район" Смоленской области составляет 90,76 баллов.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Смоленская межпоселенческая централизованная библиотечная система" муниципального образования "Смоленский район" Смоленской области:
- Профессиональная деятельность МБУК "Смоленская МЦБС" играет большую роль в социально-культурной жизни региона, поэтому необходимо регулярно обновлять книжный фонд, выписывать актуальные

периодические издания, внедрять современные технологии в библиотечном обслуживании населения.

- Все библиотеки МБУК "Смоленская МЦБС" должны быть доступны для инвалидов, для чего необходимо во всех библиотеках установить пандусы, перила и поручни, убрать пороги, расширить дверные проемы и т.д.

Директор АНО "Смоленский научно-образовательный центр", доктор педагогических наук Е.Н. Мажар

Прошнуровано, пронумеровано и скреплено печатью 16 (шестнадцать) листов.

Директор

/Е.Н.Мажар/