



**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 № 4Э/22 от «01» августа 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 «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система»

Сокращенное название: **МБУК «Хиславичская МЦБС»**

Почтовый адрес организации:

216620, Смоленская область, Хиславичский район, поселок Хиславичи, пер. Пушкина, д.15

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

Электронный адрес организации: biblhisl@yandex.ru

Телефон организации: 8 (48140) 2-15-72

Руководитель организации:

Директор МIRONENKO Наталья Ивановна

Контактная информация руководителя –

номер сотового телефона: +7-950-705-25-81

e-mail: biblhisl@yandex.ru

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

МIRONENKO Наталья Ивановна, директор МБУК «Хиславичская МЦБС»

Контактная информация:

biblhisl@yandex.ru

8 (48140) 2-15-72, +7-950-705-25-81

Дополнительная информация об организации:

История библиотечного дела в Хиславичском районе насчитывает более 90 лет. В тридцатые годы прошлого века массово создавались избы-читальни, народные дома, клубы, которые занимались просветительской работой среди населения. В годы Великой Отечественной войны были уничтожены все книжные фонды, и только в послевоенные годы вновь стали создаваться отдельные библиотеки. Централизованная библиотечная система в Хиславичском районе Смоленской области организована 1 августа 1978

года в соответствии с письмом Министерства культуры РСФСР. В 2006 году на основании Постановления Администрации муниципального образования «Хиславичский район» Смоленской области было создано Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Хиславичская межпоселенческая библиотечная система», которое в 2011 году переименовано в муниципальное бюджетное учреждение культуры «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система». Его учредителем является муниципальное образование «Хиславичский район» Смоленской области.

Главное звено МБУК «Хиславичская МЦБС» – Центральная районная библиотека, которая является объединяющим, координирующим, методическим и справочно-информационным центром для библиотек-филиалов. В структуру МБУК «Хиславичская МЦБС» наряду с Центральной районной библиотекой входят: Детская библиотека и 18 библиотек-филиалов: Владимировская библиотека-филиал №1, Иозефовская библиотека-филиал №2, Кожуховичская библиотека-филиал №3, Колесниковская библиотека-филиал №4, Комаровская библиотека-филиал №5, Корзовская библиотека-филиал №6, Ленинская библиотека-филиал №7, Мазыкинская библиотека-филиал №8, Микшинская библиотека-филиал №9, Новоруднянская библиотека-филиал №10, Петропольская библиотека-филиал №11, Печерская библиотека-филиал №12, Слободская библиотека-филиал №13, Соинская библиотека-филиал №14, Стайковская библиотека-филиал №15, Упинская библиотека-филиал №16, Фроловская библиотека-филиал №17, Череповская библиотека-филиал №18.

Основные цели и задачи деятельности библиотеки заключаются в организации информационно-библиотечного обслуживания населения муниципального образования «Хиславичский район» с учетом потребностей и интересов различных социально-возрастных групп, а также в сохранении культурного наследия, местных традиций и др. Организация библиотечной деятельности ведется на основе использования новейших информационных технологий, что позволяет обеспечить доступ населения Хиславичского района к информационным ресурсам других библиотек и информационным системам. В 2011 году в Центральной районной библиотеке состоялось открытие кафедры православной литературы, что расширило возможности духовно-просветительской работы среди населения. В настоящее время фонды МБУК «Хиславичская МЦБС» составляют более 92 тысяч экземпляров. Во всей библиотечной системе трудится стабильный коллектив в составе 28 библиотечных работников, из которых 8 имеют высшее образование, 18 – среднее специальное, 11 человек – специальное

библиотечное. Более половины сотрудников имеют стаж работы свыше 15 лет. Многогранная деятельность МБУК «Хиславичская МЦБС» служит интересам всех групп населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья. Работа строится в контакте с клубными учреждениями, школами, детскими садами, правоохранительными органами и другими организациями. Районная библиотечная система занимается различными видами деятельности со всеми категориями населения, что имеет большое социальное значение для региона. Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система играет важную роль в социально-культурной жизни региона, поэтому важно обеспечить достойные условия оказания услуг всем категориям населения, включая маломобильных граждан и инвалидов.

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:

В помещениях Центральной районной библиотеки оборудованы стенды, на которых размещена наиболее важная для читателей и потребителей услуг информация: полное официальное название учреждения, режим и график работы, адрес и реквизиты учреждения, структура библиотечной системы, контактная информация, список сотрудников, перечень услуг, оказываемых МЦБС, Правила пользования библиотеками Муниципального бюджетного учреждения культуры «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система», Сведения о клубах по интересам, план работы учреждения на месяц, объявления о проводимых мероприятиях, а также грамоты, дипломы, благодарности, полученные за достижения в работе. Большой интерес у посетителей библиотеки вызывает красочно оформленный стенд «Уголок читателя». Особое внимание сотрудниками библиотеки уделяется обеспечению безопасности жизнедеятельности, о чем свидетельствуют стенды «План эвакуации», «Правила пожарной безопасности». Разумеется, во всех структурных подразделениях и

библиотеках-филиалах оборудованы соответствующие стенды для потребителей услуг. Таким образом, информация, размещенная на стендах в помещениях Муниципального бюджетного учреждения культуры «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система» соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система» имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <http://hislavichi.library67.ru/>. Сайт оформлен в соответствии с установленными требованиями, имеет четкую структуру и содержит достаточно полную информацию для потребителей услуг. На сайте имеется официальное полное и сокращенное наименование учреждения; дата создания учреждения культуры; информация об учредителе; структура МЦБС с указанием филиалов; схема проезда; режим и график работы; контактные телефоны и адреса электронной почты; наименование библиотек-филиалов; места нахождения библиотек-филиалов, их почтовые и электронные адреса; учредительные и нормативные документы (Устав, Административные регламенты, Правила пользования МЦБС, Свидетельство о государственной регистрации юридического лица); сведения о видах предоставляемых услуг; копия плана финансово-хозяйственной деятельности; информация о материально-техническом обеспечении; информация о планируемых мероприятиях; информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения. Важными разделами сайта являются: "Независимая оценка качества", "Книга отзывов", "Задай вопрос", "Продление книг on-line" и др. Большой интерес у читателей библиотеки вызывают разделы "Новости" и "Афиша", а также дополнительные сведения о памятных датах военной истории, культурном наследии земли Смоленской и другая информация краеведческого характера. Таким образом, информация, размещенная на официальном сайте МБУК «МЦБС», в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Для более полного информирования населения о деятельности библиотечной системы используются и другие возможности: социальные сети (Одноклассники.ru <https://ok.ru/profile/581579282830>), сайт Администрации МО «Хиславичский район», районная газета «Хиславичские известия», а также уличные информационные стенды.

Расчет показателя соответствия информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информа-

ционных 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 «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система» 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 Муниципального бюджетного учреждения культуры «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система», размещенном в сети интернет по адресу: <http://hislavichi.library67.ru/>, имеется информация о функционировании различных способов обратной связи с получателями услуг. Так, в разделе "Контакты" (<http://hislavichi.library67.ru/servisnoe-menyu/contakt/>) указаны: абонентский номер телефона 8 (48140) 2-15-72, почтовый адрес и адрес электронной почты biblhisl@yandex.ru, Яндекс.Карта с указанием местоположения Центральной районной библиотеки, а также электронный сервис для подачи обращения потребителей услуг. На сайте размещена электронная "Книга отзывов" (<http://hislavichi.library67.ru/otzyvy/>), электронный сервис получения консультации по оказываемым услугам "Задай вопрос" (<http://hislavichi.library67.ru/zadaj-vopros/>). Раздел "Независимая оценка качества" (<http://hislavichi.library67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva/>) отражает результаты соответствующей процедуры. Кроме того, на главной странице сайта читатели имеют возможность оценить уровень качества предоставляемых услуг по 5-балльной системе. Таким образом, имеющаяся на официальном сайте информация позволяет в полном объеме обеспечить дистанционные способы взаимодействия и обратную связь с потребителями услуг.

Расчет показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ($P_{\text{дист.}}$):

$S_{\text{дист.}}$ (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = 8.

$T_{\text{дист.}}$ (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 «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система» 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) была использована информация, полученная от потребителей услуг в результате проведенного анкетирования. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система» в 2021 году оказало услуги 5500 потребителям, что позволяет отнести учреждение к III категории. 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, число опрошенных потребителей услуг должно составлять не менее 150 человек. В данном случае было проанкетировано 159 потребителей услуг МБУК «Хиславичская МЦБС». Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **159 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) = **155 человек.**

У_{сайт} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **123 человека.**

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. = **87,42 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 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система» составляет 87,42 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 помещении Центральной районной библиотеки созданы достаточно комфортные условия для посетителей. Так, например, в зоне отдыха на абонементе установлены кресла, офисные диваны; в читальном зале – кресла, диван, журнальный столик; в детской библиотеке – кресло-мешок и другая мебель. В помещении библиотеки обеспечена понятная навигация. В открытом доступе для читателей имеется питьевая вода. Однако, с санитарно-гигиеническими помещениями имеются проблемы: инженерно-технические особенности здания не позволяют оборудовать современные туалетные комнаты. Транспортная доступность обеспечена за счет расположения библиотеки рядом с автостанцией, имеется парковка. Для читателей доступны различные формы записи на получение услуг: по телефону, на официальном сайте (продление книг онлайн), при личном посещении библиотек. Сотрудники МБУК «Хиславичская МЦБС» стремятся максимально обеспечить комфортность условий оказания услуг как в Центральной районной библиотеке, так и в библиотеках-филиалах. К сожалению, не всегда удается преодолеть особенности социально-бытовых условий сельских поселений.

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

$S_{\text{комф.}}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = 4.

$T_{\text{комф.}}$ (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 4 комфортных условий показатель

$P_{\text{комф. усл.}} = 80$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система» составляет 80 баллов.

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

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

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **159 человек.**

У_{комф.} (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **142 человека.**

П_{комф.уд.} (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **89,31 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система» составляет 89,31 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 и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

В Центральной районной библиотеке предприняты меры по формированию элементов безбарьерной среды. Так, например, расширенные дверные проемы приспособлены для проезда инвалидных колясок; на стоянке имеется возможность для парковки автотранспортных средств инвалидов. Пандусов и поручней нет, но это не является большой проблемой: все библиотеки расположены в одноэтажных зданиях, а вход в Центральную библиотеку имеет плавный спуск, что не создает дополнительных барьеров. Тем не менее, стоило бы оборудовать поручни для маломобильных потребителей услуг.

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 $\text{Порг. дост.} = 40$ 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 «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система» 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:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система» постепенно решает вопросы, нацеленные на создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В настоящее время действует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению; проведен инструктаж работников библиотеки по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории (Приказ №8 от 09.01.2022 г.), что дает возможность оказывать квалифицированную помощь по сопровождению инвалидов. Традиционно сотрудники библиотеки предоставляют услуги в дистанционном режиме или на дому, используя возможности "Домашнего абонемента". Большое внимание инвалидам уделяется в профессиональном плане: имеется литература для слепых и слабовидящих читателей, налажена дистанционная работа. Тем не менее, в перспективе необходимо продолжить работу по созданию условий доступности получения услуг для инвалидов. В частности, надо обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

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

$\text{С}_{\text{услугдост.}}$ (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 4.

$\text{Т}_{\text{услугдост.}}$ (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 ($\text{П}_{\text{услугдост.}}$) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества $P_{\text{услугдост.}} = 80$ 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 «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система» 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 опроса потребителей услуг-инвалидов. Всего было опрошено 19 человек, являющихся читателями Хиславичской межпоселенческой централизованной библиотечной системы. Большинство опрошенных высказали высокую степень удовлетворенности условиями обслуживания инвалидов. Больше всего людей с ограниченными возможностями здоровья радовало доброе и внимательное отношение сотрудников библиотеки, что компенсировало некоторые неудобства, связанные с безбарьерной средой. В перспективе необходимо продолжить работу по созданию условий доступности получения услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья не только в Центральной районной библиотеке, но и во всех библиотеках-филиалах.

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) = 19 человек.

$У_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 14 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд.}} = 73,68$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система» составляет 73,68 балла.

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

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

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

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате анкетирования, опроса и других методов взаимодействия с потребителями услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУК «МЦБС», 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) = **159 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) = **159 человек.**

В данном случае показатель П_{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 «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система» составляет 100 баллов.

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

Для получения данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг МБУК «МЦБС». 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) = **159 человек.**

У_{оказ.услуг.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **158 человек.**

В данном случае показатель $Показ.услуг.уд. = 99,37$ балла.

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 «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система» составляет 99,37 балла.

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 МБУК «МЦБС». 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) = 159 человек.

$У_{вежл.дист.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 151 человек.

В данном случае показатель $П_{вежл.дист.уд.} = 94,97$ 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 «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система» составляет 94,97 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 Хиславичскую межпоселенческую централизованную библиотечную систему родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры), производился по формуле (5.1) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 159 человек.

$У_{\text{реком.}}$ (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 $P_{\text{реком.}}$ = 100 баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система» 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 МБУК «МЦБС», производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 159 человек.

$У_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 157 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{орг.усл.уд.}}$ = 98,74 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система» составляет 98,74 балла.

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

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

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 159 человек.

$У_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 157 человек.

В данном случае показатель $P_{уд.}$ = 98,74 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система» составляет 98,74 балла.

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

S_n — показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

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

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

Все показатели: $P_{инф} \dots P_{уд.}$ — показатели оценки качества, характеризующие общие оценки критерия качества в организации сферы культуры, рассчитанные по формулам, приведенным в рекомендациях Министерства

труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (пункты: 1–5).

Максимальное значение показателя оценки качества по организации сферы культуры составляет 100 баллов. При этом для организаций сферы культуры (в отличие от организаций сферы обслуживания, охраны здоровья и др.) не применяется для оценки показатель "Время ожидания предоставления услуги" (Пожд.), 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 «Хиславичская
межпоселенческая централизованная библиотечная система»**

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 87,42) = 94,97$$

$$K_2 = (0,5 \times 80 + 0,5 \times 89,31) = 84,66$$

$$K_3 = (0,3 \times 40 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 73,68) = 66,1$$

$$K_4 = (0,4 \times 100 + 0,4 \times 99,37 + 0,2 \times 94,97) = 98,74$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 98,74 + 0,5 \times 98,74) = 99,12$$

$$\text{сумма } K_m = 443,59$$

$$S_n = 443,59 / 5 = 88,72$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система» составляет 88,72 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Хиславичская межпоселенческая централизованная библиотечная система»:

- Актуальной задачей на перспективу является повышение уровня комфортности предоставления услуг всем категориям населения; и прежде всего – детям. В связи с этим необходимо приобретение удобной и

эстетичной мебели для читального зала детской библиотеки и обустройство санитарно-гигиенических помещений.

- Для маломобильных граждан и инвалидов необходимо дальнейшее обустройство безбарьерной среды и создание условий доступности получения библиотечных услуг.

- Качество оказания услуг библиотечной системой должно сопровождаться современным профессиональным уровнем работы с читателями, для чего необходимо постоянное обновление книжно-журнального фонда.

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

Е.Н. Мажар



Прошнуровано, пронумеровано и скреплено
печатью 18 (восемнадцатнадцать) листов.

Директор

/Е.Н. Мажар/

