



**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 МУНИЦИПАЛЬНОМ
БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ "РАЙОННАЯ
ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА"
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДУХОВЩИНСКИЙ
РАЙОН" СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 8 Э/24 от «17» мая 2024 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по независимой оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области, 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 "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области

Сокращенное наименование организации: **МБУК РЦБС**

Почтовый адрес организации:

216200 Смоленская область, Духовщинский район, г. Духовщина, ул. Смоленская д. 58/20

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

Электронный адрес организации: irina-karalyova@mail.ru

Телефон организации: 8 (48166) 4-14-03

Руководитель организации: Директор Каралёва Ирина Олеговна

Контактная информация руководителя –

номер сотового телефона: 8 910 728-12-51

e-mail: irina-karalyova@mail.ru

Количество получателей услуг за предыдущий календарный год –
19879 человек

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Гончарова Светлана Евгеньевна, заместитель директора по работе с детьми

Контактная информация –

тел.: 8 (48166) 4-14-64; e-mail: svetagoncharova1976@mail.ru

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области в современном статусе было зарегистрировано 1 августа 2006 года. Учредителем МБУК РЦБС выступила Администрация муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области. Однако, история библиотечного дела на территории Духовщинского района насчитывает более полутора веков: во второй половине XIX века в Духовщине действовала одна из 11 публичных библиотек Смоленской губернии. Исторические перипетии наложили свой отпечаток на библиотечное дело Духовщины. В 1978 году все библиотеки Духовщинского района были объединены в единую систему. Дальнейшие преобразования привели к тому, что муниципальное бюджетное учреждение культуры "Районная централизованная библиотечная система" стало ключевым информационным и культурным центром региона. Директором библиотеки с 22 апреля 2004 года является Каралёва Ирина Олеговна. В настоящее время МБУК "Районная централизованная библиотечная система" имеет следующую структуру: Методико-библиографический отдел; Отдел обслуживания; Отдел комплектования и обработки литературы; Центр правовой информации; Сектор деловой информации. В состав МБУК РЦБС входит 22 библиотеки, главной из которых является *Центральная районная библиотека*, расположенная по адресу: г. Духовщина, ул. Смоленская, д.58/20. В этом же здании находится *Районная детская библиотека*. В состав МБУК РЦБС также входят библиотеки, расположенные на территории административного района: *Озерненская городская библиотека* – филиал №1 (п. Озёрный, ул. Кольцевая, д. 14); *Озерненская детская городская библиотека* – филиал № 16 (п. Озёрный, ул. Кольцевая, д. 14); *Пречистенская сельская библиотека* – филиал № 2 (с. Пречистое, ул. Октябрьская, д. 14); *Пречистенская детская сельская библиотека* – филиал №3 (с. Пречистое, ул. Октябрьская, д. 14); *Бабинская сельская библиотека* – филиал №4 (д. Бабино, ул. Центральная, д.18); *Бересневская сельская библиотека* – филиал № 6 (д. Большое Береснево, ул. Лесная, д. 14); *Булгаковская сельская библиотека* – филиал № 7 (д. Булгаково, ул. Школьная, д.2); *Велистовская сельская библиотека* – филиал № 8 (Велисто, ул. Школьная, д. 4, кв. 1); *Верешковичская сельская библиотека* – филиал № 9 (д. Верешковичи, д. 4а); *Воронцовская сельская библиотека* – филиал № 10 (д. Воронцово, ул. Школьная, д. 4); *Добринская сельская библиотека* – филиал № 11 (д. Добрино, ул. Школьная, д. 1); *Ерышовская*

сельская библиотека – филиал № 13 (д. Ерыши, ул. Центральная, д. 4); *Зимецкая сельская библиотека* – филиал № 14 (д. Зимец. ул. Духовщинская, д. 21); *Митяевская сельская библиотека* – филиал № 15 (д. Митяево, ул. Центральная, д. 1); *Петрищевская сельская библиотека* – филиал № 17 (д. Петрищево, ул. Центральная, д. 15); *Савинская сельская библиотека* – филиал № 19 (д. Савино, ул. Школьная, д. 4); *Спас-Угловская сельская библиотека* – филиал № 21 (д. Спас-Углы, ул. Заречная, д. 21); *Третьяковская сельская библиотека* – филиал № 22 (д. Третьякоао, ул. Московская, д. 18); ; *Троицкая сельская библиотека* – филиал № 23 (д. Троицкое, ул. Центральная, д. 5); *Шиловичская сельская библиотека* – филиал № 27 (д. Шиловичи, д. 52). Общая численность книжного фонда на 01.01.2024 год составляет 132917 экземпляров. Годовой объем комплектования – 4701 экземпляров.

Большое внимание в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Районная централизованная библиотечная система" уделяется работе с населением и повышению качества условий оказания услуг. За последние три года были проведены значительные ремонтные работы на средства из разных источников. В 2021 году Духовщинская центральная районная библиотека стала победителем конкурсного отбора субъектов Российской Федерации на предоставление иных межбюджетных трансфертов на создание в 2022 году модельных муниципальных библиотек в рамках федерального проекта "Культурная среда" национального проекта "Культура". В рамках данного проекта был выделен трансферт в размере 10413413,00 рублей, который был направлен на осуществление следующих видов работ:

1. Текущий ремонт внутренних помещений (подрядчик ООО «Авантаж») на сумму 2718941,60 руб.
2. Текущий ремонт фасада (подрядчик ООО «Авантаж») на сумму 1849328,40 руб.
3. Поставку мебели (поставщик ООО «Легат») на сумму 2120977,45 руб.
4. Приобретение книжной продукции с издательствами: «Эксмо», «АСТ», «Треола», «Молодая гвардия», «Вече» и др. на сумму 2100592,19 руб.
5. Приобретение жалюзи (поставщик ООО «Легат») на сумму 153030,00 руб.
6. Приобретение компьютерного оборудование (поставщик ООО «МЕГАБУК» на сумму 1261185,00 руб.
7. Навигация и реклама библиотеки (поставщиком индивидуальный

предприниматель Кузьминых Николай Анатольевич) на сумму 107058,36 руб.

8. Повышение квалификации сотрудников в размере 102300,00 руб. Открытие обновленной библиотеки прошло 3 октября 2023 года.

В 2023 году из резервного фонда Губернатора на ремонт кровли Центральной районной библиотеки было выделено и реализовано 1562046,66 руб.

В 2024 году Районная детская библиотека стала победителем федерального конкурса на создание модельных библиотек в рамках национального проекта "Культура", в рамках которого был выделен трансферт в размере 8080808,00 рублей. Трансферт был направлен на:

1. Текущий ремонт внутренних помещений (поставщик ООО «Монтаж 67») на сумму 2216000,00 руб.
2. Поставку мебели (подрядчик ООО «Легат») на сумму 1788282,64 руб.
3. Повышение квалификации сотрудников в размере 30000,00 руб.
4. Приобретение книжной продукции с издательствами: «Эксмо», «АСТ», «Треола», «Молодая гвардия», «Вече», «Стрекоза», «Росмэн», «Искатель книга», «Настя и Никита» и др. на сумму 1640104,32 руб.
5. Поставка интерактивного оборудования (песочница) поставщик ООО «Пятый вид мультимедиа» на сумму 532000,00 руб.
6. Поставка интерактивного оборудования (панель) поставщик ООО «Пульсар» на сумму 486223,33 руб.
7. Поставка компьютерного оборудования (поставщик ООО «МЕГАБУК» на сумму 903187,00 руб.
8. Поставка очки виртуальной реальности ((поставщик «Луч айти» на сумму 100000,00 руб.
9. Приобретение жалюзи (поставщик ИП Панкова Людмила Юрьевна») на сумму 121899,18 руб.
10. Поставка театральной ширмы в комплекте с набором перчаточных кукол (поставщик ИП Котельников Сергей Викторович) на сумму 113453,00 руб.
11. Приобретение шахматного стола (поставщик ИП Мельников И.В.) на сумму 33500,00 руб.
12. Навигация и реклама библиотеки (поставщиком индивидуальный предприниматель Кузьминых Николай Анатольевич) на сумму 116158,53 руб.

К настоящему времени ремонт уже завершен; устанавливается новая мебель и закупленное ранее оборудование. Открытие обновленной библиотеки намечено на 29 сентября 2024 года. В итоге, после проведения капитального ремонта и дизайна внутреннего пространства в библиотеке появилось современное оборудование и мебель, новая компьютерная, мультимедийная и множительная техника, значительно обновился книжный фонд на 4000 экземпляров. В библиотеке создано несколько функциональных зон: современный зал выдачи книг, зона комфортного чтения, зал для проведения мероприятий, места для индивидуальной работы, зал-трансформер, который из зала для проведения мероприятий сможет трансформироваться в кинозал и площадку для проведения мастер-классов, квестов, театрализованных постановок. Так же в учреждении создана доступная среда для людей с ограниченными возможностями.

Сегодня Духовщинская центральная районная библиотека обеспечивает равный доступ к информации и знаниям в непосредственной близости от места жительства, высокоскоростной интернет и различные интеллектуальные способы проведения досуга в современном комфортном пространстве. Она достойно конкурирует на рынке досуга, предоставляет бесплатный доступ к огромному фонду литературы, проводит творческие поэтические и музыкальные вечера, фестивали, турниры. Активная совместная работа ведется с Администрацией муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области, учреждениями и организациями города: средней школой, Советом ветеранов Великой Отечественной войны, Духовщинским районным историко-художественным музеем, районным Домом культуры и др. Комфортное и эстетическое пространство привлекает в библиотеку новых читателей. В настоящее время муниципальное бюджетное учреждение культуры "Районная централизованная библиотечная система" играет большую роль в социально-культурном развитии региона. В прошедшем 2023 году потребителями услуг МБУК РЦБС стали 19879 человек, что позволяет отнести муниципальное бюджетное учреждение культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области, 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, к IV категории учреждений культуры. Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг позволяет проанализировать сложившуюся ситуацию и разработать рекомендации по

повышению качества условий оказания услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

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 помещениях муниципального бюджетного учреждения культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области представлена наиболее важная для получателей услуг информация. При входе в здание каждой из библиотек, входящих в МБУК РЦБС, имеются стационарные вывески с указанием полного официального наименования учреждения, режима и графика его работы. Наиболее полный объем информации о деятельности учреждения размещен на стендах Центральной районной библиотеки. Так, например, на официальном стенде "Информация" указано наименование библиотеки, режим и график работы, информация об учредителе, Правила пользования библиотекой, структура библиотечной системы, контакты руководителей подразделений, перечень предоставляемых услуг, план мероприятий, анонсы мероприятий, объявления а также "Страничка профсоюза". Полезную информацию для читателей несет стенд "Пушкинская карта", где указано: кому положена "Пушкинская карта", как её оформить, какие мероприятия библиотеки можно посетить по этой карте. Актуальным для жителей региона является стенд "Герои среди нас", на котором представлена информация об участниках Специальной военной операции, о льготах для участников СВО, а также о том, как стать добровольцем. Важно подчеркнуть, что в помещении имеются тактильные стенды для слабовидящих читателей с информацией о структуре библиотеки. Большое внимание в библиотеке уделяется обеспечению безопасности жизнедеятельности, о чем свидетельствует стенд "План эвакуации", на котором указаны "Пути эвакуации при чрезвычайных ситуациях", "Правила противопожарной безопасности", "Структура библиотеки" и др. Подобные стенды ("План эвакуации" и "Правила противопожарной безопасности") оборудованы во всех библиотеках района. Информация на стендах во всех сельских библиотеках отражает специфику

работы филиалов и особенности социально-экономического развития поселений. Таким образом, размещенная на стендах в помещениях размещенная на стендах муниципального бюджетного учреждения культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области информация в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Собственный официальный сайт муниципального бюджетного учреждения культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области размещен в сети интернет по адресу: <http://duhovschina.library67.ru/>. На сайте представлена актуальная информация для получателей услуг в удобном и эстетичном виде; имеется версия для слабовидящих. На главной странице сайта указано официальное наименование учреждения, адрес его расположения, схема размещения библиотек, новостная лента, а также названия рубрик сайта, полезные ссылки и другая информация для получателей услуг. В разделе сайта "Общая информация" (<http://duhovschina.library67.ru/about/>) представлено полное официальное и сокращенное наименование учреждения, указан учредитель МБУК РЦБС, его место нахождения, контактные телефоны (директор, Общий отдел, Центр правовой информации). Содержание данного раздела отражают рубрики "Центральная районная библиотека" (<http://duhovschina.library67.ru/about/centralnaya-rajonnaya-biblioteka/>), "История библиотеки" (<http://duhovschina.library67.ru/about/istoriya-biblioteki/>), "Наименование структурных подразделений" с указанием адресов, заведующих и графиком работы (<http://duhovschina.library67.ru/about/naimenovanie-strukturnyh-podrazd/>). Раздел "Нормативная база и учредительные документы" (<http://duhovschina.library67.ru/normativnaya-baza/>) содержит копии основных документов, в числе которых Устав в новой редакции 2024 года, Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, Приказ о назначении руководителя, Административные регламенты. Полный пакет документов представлен в рубрике "Информация о деятельности МБУК РЦБС" (<http://duhovschina.library67.ru/normativnaya-baza/informaciya-o-deyatelnosti-mbuk-/>): Правила пользования ЦБС; Положение о муниципальном бюджетном учреждении культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области; Положение о Центральной районной библиотеке Муниципального бюджетного учреждения культуры "Районная Централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области; Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ (ред. от 27.12.2009) "О библиотечном деле";

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 25.07.2011) "О персональных данных"; Закон Смоленской области от 28.12.2004 № 117-з (ред. от 23.11.2010) "О культуре" (принят Смоленской областной Думой 28.12.2004); Приказ Минкультуры РФ от 15.08.2008 № 41 "Об утверждении перечней должностей работников, относимых к основному персоналу по видам экономической деятельности для расчета средней заработной платы и определения размеров должностных окладов руководителей подведомственных федеральных бюджетных учреждений, а также Муниципальные задания и Отчеты об исполнении (по годам) и др. Профессиональная деятельность муниципального бюджетного учреждения культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области представлена в разделах "Фонды ЦБС" (<http://duhovschina.library67.ru/fondy-cbs/>), "Услуги" (<http://duhovschina.library67.ru/uslugi/>), "Мероприятия" (<http://duhovschina.library67.ru/meropriyatiya/>), "Наши издания" (<http://duhovschina.library67.ru/nashi-izdaniya/>), "Навигатор методиста" (<http://duhovschina.library67.ru/navigator-metodista/>) и др. Большой интерес у читателей вызывают разделы: "Фотогалерея" (<http://duhovschina.library67.ru/gallery/>), "Новости", "Библиотека приглашает" и др. Таким образом, имеющаяся на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области информация полностью соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту сотрудники МБУК РЦБС используют и другие способы распространения и места размещения информации о своей деятельности: официальный сайт Администрации муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области (https://duhov.admin-smolensk.ru/srtuktura/kultura/mbuk_biblioteka/), социальные сети (ВКонтакте, Одноклассники), средства массовой информации (районная газета "Панорама Духовщина"), информационные стенды в организациях города Духовщина и в сельских поселениях.

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

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

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

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

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

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 "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский 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 муниципального бюджетного учреждения культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области (<http://duhovschina.library67.ru/>) имеется разнообразная информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. В разделе "Контакты" (<http://duhovschina.library67.ru/contacts/>) указаны

абонентский номер телефона 8 (4816) 64-14-64 и адрес электронной почты irina-karalyova@mail.ru, а также почтовый адрес с указанием местоположения учреждения на карте, телефоны основных служб. В рубрике "Наименование структурных подразделений" (<http://duhovschina.library67.ru/about/naimenovanie-strukturnyh-podrazd/>) указаны номера телефонов и адреса электронной почты всех структурных подразделений и филиалов районной библиотеки. Функционирует электронная "Книга отзывов" (<http://duhovschina.library67.ru/otzyvy/>). Раздел "Виртуальная справка" (<http://duhovschina.library67.ru/zadat-vopros/>) дает возможность отправить электронное сообщение и получить консультацию сотрудника библиотеки. Раздел "Часто задаваемые вопросы" (<http://duhovschina.library67.ru/chasto-zadavaemye-voprosy/>) освещает наиболее актуальные вопросы взаимодействия МБУК РЦБС с получателями услуг. Предусмотрен на сайте раздел "Независимая оценка качества" (<http://duhovschina.library67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva/>), позволяющий читателям выразить свое мнение о качестве условий оказания услуг в МБУК РЦБС. Раздел "Текст анкеты" (<http://duhovschina.library67.ru/tekst-ankety/>) дает возможность читателям оценить качество обслуживания в учреждении. Дистанционной работе с получателями услуг способствует памятка "Библиотека на дому". Таким образом, имеющаяся на официальном сайте информация на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области информация о различных способах обратной связи позволяет организовать эффективное дистанционное взаимодействие с получателями услуг.

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

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

образования "Духовщинский 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 (П_{откр.уд.}) были использованы результаты опроса и анкетирования читателей МБУК РЦБС. В прошедшем 2023 году потребителями услуг МБУК РЦБС стали 19879 человек, что позволяет отнести муниципальное бюджетное учреждение культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области, 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, к IV категории учреждений культуры. Это дало возможность опросить 598 человек, подавляющее большинство которых выразили удовлетворенность условиями оказания услуг в библиотеке. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{общ}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 598 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) = 596 человек.

$У_{сайт}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = 595 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 $П_{откр.уд.} = 99,58$ 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 "Районная централизованная

библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 99,58 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 муниципальном бюджетном учреждении культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области значительно повысилась комфортность предоставления услуг после проведенного ремонта и дизайнерского переустройства Центральной районной библиотеки и Районной детской библиотеки. В 2021 году Духовщинская центральная районная библиотека стала победителем конкурсного отбора субъектов Российской Федерации на предоставление межбюджетных трансфертов на создание в 2022 году модельных муниципальных библиотек в рамках федерального проекта "Культурная среда" национального проекта "Культура". В соответствии с данным проектом были осуществлены следующие виды работ: текущий ремонт внутренних помещений, текущий ремонт фасада; покупка мебели; приобретение жалюзи, компьютерного оборудования; обеспечена навигация и реклама библиотеки. Открытие обновленной библиотеки прошло 3 октября 2023 года. В 2023 году за счет средств резервного фонда Губернатора Смоленской области был проведен ремонт кровли Центральной районной библиотеки. В 2024 году Районная детская библиотека стала победителем федерального конкурса на создание модельных библиотек в рамках национального проекта "Культура". Это позволило осуществить текущий ремонт внутренних помещений, закупку мебели, жалюзи, интерактивного оборудования (песочница, панель), компьютерного оборудования и др. В библиотеке было создано несколько функциональных зон: современный зал выдачи книг, зона комфортного чтения, зал для проведения мероприятий, места для индивидуальной работы, зал-трансформер и др. В итоге в библиотеке появились многочисленные современные зоны отдыха (ожидания), обеспечена понятная навигация. Для посетителей имеется гардероб. В здании обустроены современные санитарно-гигиенические помещения. Транспортная доступность не создает проблем, имеется парковка для автомобильного транспорта. Записаться на получение услуг можно различными способами: по телефону, на официальном сайте (в рубрике "Виртуальная справка"), при личном посещении. Таким образом, в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Районная централизованная библиотечная система"

муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области созданы весьма комфортные условия предоставления услуг. В перспективе это позитивно скажется на повышении комфортности оказания услуг во всех филиалах.

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

$S_{\text{комф.}}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = 9.

$T_{\text{комф.}}$ (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 9 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 "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 100 баллов.

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

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

$Ч_{\text{итд}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 598 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 596 человек.

$P_{\text{комф. усл.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 99,67 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 99,67 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 помещениях и на прилегающей территории муниципального бюджетного учреждения культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области созданы основные элементы безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. В наиболее полном виде безбарьерная среда сформирована в Центральной районной библиотеке с учетом архитектурных особенностей исторического здания. Входная группа оборудована пандусом и расширенными дверными проемами. Установлена кнопка вызова персонала. В помещении имеется тактильная лента для инвалидов, чтобы обозначать опасные зоны для незрячих потребителей услуг и людей с ослабленным зрением. Санитарно-гигиеническое помещение оборудовано с учетом доступности для инвалидов. На прилегающей территории, в благоустроенном дворе, имеется возможность для парковки автотранспортных средств инвалидов. Таким образом, в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области созданы основные элементы безбарьерной среды. В дальнейшем необходимо продолжить работу по формированию безбарьерной среды во всех филиалах МБУК РЦБС.

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

$S_{орг.дост.}$ (количество условий доступности организации для инвалидов) = 4.

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

В данном случае $Порг.дост. = 80$ 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 "Районная централизованная

библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 80 баллов.

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

Общий анализ состояния условий доступности для инвалидов в организации:

В муниципальном бюджетном учреждении культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области ведется целенаправленная работа по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Так, например, функционирует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению (<http://duhovschina.library67.ru/fondy-cbs/?ssv>). В фондах МБУК РЦБС имеются книги для слабовидящих людей и книги со шрифтом Брайля. Заключен договор с Государственным казенным учреждением культуры "Смоленская областная специальная библиотека для слепых"; один раз в квартал обновляется литература для слабовидящих людей. В библиотеке появились первые стенды с информацией, выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для людей с ограниченными возможностями здоровья действует услуга "Библиотека на дому", о чем информирует объявление на официальном сайте организации. Для организации взаимодействия с потребителями услуг - инвалидами в дистанционном режиме имеется объявление на сайте организации и на информационном стенде организации. Таким образом, в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области созданы основные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В дальнейшем необходимо в организации данной работы использовать современные технические устройства и инновационные технологии.

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

Средн. макс. (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 4.

Темп макс. (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 (Показ. дост.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества $P_{\text{услуг дост.}} = 80$ 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 "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 80 баллов.

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

В определении данного показателя была использована информация, полученная в результате беседы и телефонного опроса инвалидов, являющихся потребителями услуг муниципального бюджетного учреждения культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области. На протяжении многих лет МБУК РЦБС активно сотрудничает с Духовщинской районной организацией Всероссийского общества инвалидов, Советом ветеранов Великой Отечественной войны и другими организациями. Для многих людей с ограниченными возможностями здоровья библиотека стала местом проведения творческих встреч, общественных мероприятий и дружеского общения. С большой теплотой ветераны и инвалиды отзываются о сотрудниках библиотеки, их внимательном и доброжелательном отношении к людям. Высказанные конструктивные пожелания были направлены на дальнейшее обустройство доступной среды для инвалидов.

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

$Ч_{\text{опр.}}$ (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = 18 человек.

$У_{\text{уд.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 17 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд.}} = 94,44$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 94,44 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 опроса и анкетирования опроса получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области. 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) = 598 человек.

$У_{удовлет.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = 596 человек.

В данном случае показатель $П_{перв.конт.уд.}$ = 99,67 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 99,67 балла.

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

Для получения данного показателя были использованы результаты опроса и анкетирования потребителей услуг муниципального бюджетного

учреждения культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области. 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:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 598 человек.

$У_{\text{уд.услуг.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 597 человек.

В данном случае показатель Показ.услуг.уд. = 99,83 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 "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 99,83 балла.

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

При расчете показателя (Пвежл.дист.уд.) использовались результаты анкетирования и опроса потребителей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 598 человек.

$У_{\text{уд.дист.уд.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 595 человек.

В данном случае показатель Пвежл.дист.уд. = 99,5 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 "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 99,5 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 муниципальное бюджетное учреждение культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области 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:

$Ч_{\text{оп.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 598 человек.

$У_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 598 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 "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский 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 муниципальном бюджетном учреждении культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области, производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **598 человек.**

$У_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **595 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{орг.усл.уд.}}$ = **99,5 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 99,5 балла.

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

Расчет показателя ($P_{\text{уд.}}$) доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области, производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **598 человек.**

$У_{\text{уд.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **596 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{уд.}}$ = **99,67 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 "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 99,67 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-ный критерий для данной (n-ой) организации, рассчитываемая по формулам:

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

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

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

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

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

Все показатели: $P_{\text{инф}}$... $P_{\text{уд.}}$ – 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" ($P_{\text{ожид.}}$), 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 "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99,58) = 99,83$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,67) = 99,84$$

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 99,44) = 85,83$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,67 + 0,4 \times 99,83 + 0,2 \times 99,5) = 99,7$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 99,5 + 0,5 \times 99,67) = 99,74$$

$$\text{сумма } K_m = 484,94$$

$$S_n = 484,94 / 5 = 96,99$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 96,99 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области:

- Продолжить формирование в помещениях и на прилегающей территории всех филиалов МБУК РЦБС безбарьерную среду с учетом доступности для инвалидов.*
- Продумать возможность использования инновационных технологий и современного оборудования для создания в МБУК РЦБС условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*
- Проводить целенаправленную работу по повышению комфортности предоставления услуг в сельских библиотеках Духовщинского района.*

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

