



**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 № 18 от «18» августа 2021 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](mailto: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 название:* 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](mailto:irina-karalyova@mail.ru)

*Телефон организации:* +7 (4816) 64-14-03

*Руководитель организации:* Каралёва Ирина Олеговна

*Контактная информация руководителя:*

номер сотового телефона: 8-910-728-12-51

e-mail: [irina-karalyova@mail.ru](mailto:irina-karalyova@mail.ru)

*Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:*

Гончарова Светлана Евгеньевна, заместитель директора по работе с детьми

+7 (4816) 64-14-64, [svetagoncharova1976@mail.ru](mailto:svetagoncharova1976@mail.ru)

*Количество получателей услуг за предыдущий календарный год:*

16611 человек (IV категория)

**Дополнительная информация об организации:**

Библиотечное дело на территории Духовщинского района имеет богатую историю. В 1978 году все библиотеки административного района были объединены в единую систему. В современном виде районная централизованная библиотечная система существует более 20 лет. Учредителем МБУК "РЦБС" выступила Администрация муниципального

образования "Духовщинский район" Смоленской области. Директором библиотеки с 22 апреля 2004 года является Каралёва Ирина Олеговна. Под её руководством повысилась эффективность работы библиотечной системы, стали активно внедряться современные компьютерные технологии и дистанционные формы взаимодействия с потребителями услуг. В настоящее время в состав МБУК "Районная централизованная библиотечная система" входит 22 библиотеки, главной из которых является Центральная районная библиотека, расположенная по адресу: г. Духовщина, ул. Смоленская д.58/20. Центральная районная библиотека расположена в старинном двухэтажном здании, что во многом определяет особенности оказания услуг и профессиональной деятельности. В этом же здании находится Районная детская библиотека. МБУК "РЦБС" имеет разветвленную сеть библиотек, расположенных на территории административного района: Озерненская городская библиотеки – филиал №1; Озерненская детская городская библиотека – филиал № 16; Пречистенская сельская библиотека – филиал № 2; Пречистенская детская сельская библиотека – филиал №3; Бабинская сельская библиотека – филиал №4; Бересневская сельская библиотека – филиал № 6; Булгаковская сельская библиотека – филиал № 7; Велистовская сельская библиотека – филиал № 8; Верешковичская сельская библиотека – филиал № 9; Воронцовская сельская библиотека – филиал № 10; Добринская сельская библиотека – филиал № 11; Ерышовская сельская библиотека – филиал № 13; Зимецкая сельская библиотека – филиал № 14; Митяевская сельская библиотека – филиал № 15; Петрищевская сельская библиотека – филиал № 17; Савинская сельская библиотека – филиал № 19; СпасУгловская сельская библиотека – филиал № 21; Третьяковская сельская библиотека – филиал № 22; Троицкая сельская библиотека – филиал № 23; Шиловичская сельская библиотека – филиал № 27. МБУК "РЦБС" имеет богатые библиотечные фонды, превышающие 120 тысяч экземпляров книг и брошюр. В 2020 году потребителями услуг МБУК "РЦБС" стали 16611 человек. Сотрудники библиотеки проводят активную работу с населением региона, эффективно взаимодействуют с образовательными учреждениями и общественными организациями региона, осуществляют профессиональную деятельность по многим направлениям. Всё это определяет важную роль Духовщинской районной библиотечной системы в социально-экономической жизни региона. Именно поэтому столь важно уделять большое внимание качеству условий оказания услуг всем категориям населения, включая лиц с ограниченными возможностями здоровья.

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

*Общая характеристика доступности и полноты информации об организации.*

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

*Анализ материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях организации:*

На стендах в помещениях библиотеки размещена необходимая для потребителей услуг информация: официальное наименование библиотеки, режим и график работы, информация об учредителе, Правила пользования библиотекой, структура библиотечной системы, контакты руководителей подразделений, перечень предоставляемых услуг, план мероприятий, а также "Страничка профсоюза", анонсы мероприятий и объявления. Актуальными для потребителей услуг являются Правила пользования библиотекой МБУК "Районная централизованная библиотечная система" в связи с распространением коронавирусной инфекцией (COVID-19). Необходимо отметить создание новых тактильных стендов для слабовидящих читателей с информацией о структуре библиотеки. Большое внимание в библиотеке уделяется обеспечению безопасности жизнедеятельности, для чего во всех библиотеках района оборудованы стенды "План эвакуации" и "Правила противопожарной безопасности". В целом размещенная на стендах библиотеки информация соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

*Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:*

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Районная централизованная библиотечная система" имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <http://duhovschina.library67.ru/>. Сайт эстетично оформлен, содержит актуальную информацию и регулярно обновляется. На сайте размещена необходимая для потребителей услуг информация: полное и сокращенное наименования учреждения, дата создания учреждения культуры, информация об учредителе, место нахождения учреждения и соответствующая схема, а также структура учреждения, наименование всех библиотек и филиалов с указанием режима и графика работы, почтовые и электронные адреса, контактные телефоны,

фамилия, имя отчество заведующих и библиотекарей всех библиотек – филиалов МБУК «РЦБС». Также на сайте размещены учредительные документы: копия Устава, Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, Приказ о назначении руководителя учреждения культуры, Положение о филиалах и представительствах, 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. Официальная информация включает: 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. В полном объеме представлена информация о деятельности МБУК «РЦБС»: Отчет об исполнении муниципального задания за 2020 год; Муниципальное задание на 2021 год; Отчет об исполнении муниципального задания за 1 квартал 2021 года; Отчет об исполнении муниципального задания за 2 квартал 2021 года; План финансово-хозяйственной деятельности на 2021 год; План мероприятий по улучшению качества работы МБУК "РЦБС"; Информация о проведенных и запланированных мероприятиях и др. Большой интерес у потребителей услуг вызывают рубрики "История библиотеки", "Фонды ЦБС", "Фотогалерея", "Новости", "Афиша" и др. Таким образом, размещенная на официальном сайте МБУК "РЦБС" информация в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту сотрудниками централизованной библиотечной системы активно используются иные способы распространения информации: сайт администрации муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области, социальные сети (Одноклассники, ВКонтакте), средства массовой информации (районная газета "Панорама Духовщины"), информационные стенды в организациях города. Всё это создает возможности для более полного информирования населения региона о деятельности библиотеки.

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 ( $P_{инф.}$ ), 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

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

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

$I_{норм}$  (количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации) = 10.

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

$P_{инф.}$  (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 МБУК "Районная централизованная библиотечная система" имеется полная информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Так, например, 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](mailto:irina-karalyova@mail.ru). В разделе "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/>). Действует электронный сервис получения консультации по оказываемым услугам в рубрике "Виртуальная справка" (<http://duhovschina.library67.ru/zadat-vopros/>). Большой популярностью пользуется раздел "Часто задаваемые вопросы" (<http://duhovschina.library67.ru/chasto-zadavaemye-voprosy/>). Имеются технические возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в библиотеке в разделе "Независимая оценка качества" (<http://duhovschina.library67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva/>) и активная гиперссылка на электронную анкету для получателей услуг в разделе "Заполнить анкету" (<http://duhovschina.library67.ru/tekst-ankety/>). Кроме того, в сложившихся эпидемиологических условиях важной является размещенная на сайте памятка и объявление для граждан с ограниченными возможностями здоровья об услуге "Библиотека на дому". Таким образом, информация на официальном сайте о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг позволяет обеспечить эффективное дистанционное взаимодействие 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» ( $P_{\text{дист.}}$ ):

$S_{\text{дист.}}$  (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<sub>откр.уд.</sub>) было опрошено 510 человек – потребителей услуг МБУК "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район". Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **510 человек.**

**У<sub>стенд.</sub>** (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры) = **498 человек.**

**У<sub>сайт.</sub>** (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **508 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<sub>откр.уд.</sub> = **98,63 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 98,63 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 МБУК "Районная централизованная библиотечная система" созданы весьма достойные условия для потребителей услуг. Так, например, уютная зона отдыха оборудована соответствующей мебелью. В открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода. В помещениях есть указатели, что обеспечивает навигацию для посетителей. Санитарно-гигиенические помещения находятся в удовлетворительном санитарном состоянии. Транспортная доступность не вызывает нареканий. Обеспечены различные варианты записи на получение услуги: на официальном сайте (в рубрике "Виртуальная справка"), по телефону или при личном посещении.

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

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

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

В данном случае при наличии 7 комфортных условий показатель

$P_{\text{комф. усл.}} = 100$  баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации 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 результаты анкетирования потребителей услуг МБУК "Районная централизованная библиотечная система". Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **510 человек.**

$У_{\text{комф.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **508 человек.**

$P_{\text{комф. уд.}}$  (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **99,61 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 99,61 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:**

Руководством МБУК "Районная централизованная библиотечная система" предприняты определенные меры по оборудованию помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. Созданию полноценной безбарьерной среды препятствуют архитектурные особенности зданий. Тем не менее, в помещении районной библиотеки имеется тактильная лента для инвалидов, чтобы обозначать опасные зоны для незрячих потребителей услуг и людей с ослабленным зрением. На входе в здание установлена кнопка вызова для людей с ограниченными возможностями здоровья. Оборудованы расширенные дверные проемы; в пандусе нет необходимости, так как практически нет крыльца, создающего препятствие для инвалидов-колясочников. Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов компенсирует наличие благоустроенного двора библиотеки, где можно припарковать машину. Однако, необходимо продолжить работу по оборудованию безбарьерной среды для полноценного обслуживания всех категорий населения.

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

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

$T_{орг.дост.}$  (количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ( $P_{орг.дост.}$ ) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае  $P_{орг.дост.} = 60$  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 60 баллов.*

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

**Общий анализ состояния условий доступности для инвалидов в организации:**

В МБУК "Районная централизованная библиотечная система" проводится целенаправленная работа по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Так, например, уже много лет функционирует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению. Работники библиотеки имеют возможность сопровождения инвалидов в помещениях и на прилегающей территории. 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. Кроме того, на официальном сайте есть технические возможности для эффективного взаимодействия с потребителями услуг - инвалидами в дистанционном режиме.

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

$S_{\text{услуг дост.}}$  (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 4.

$T_{\text{услуг дост.}}$  (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 ( $P_{\text{услуг дост.}}$ ) 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"**

Для определения значения данного показателя была использована информация, полученная в результате телефонного опроса инвалидов, являющихся потребителями услуг районной библиотеки, которая на протяжении многих лет сотрудничает с Духовщинской районной организацией Всероссийского общества инвалидов (председатель – Смолякова Светлана Владимировна). Внимание и доброжелательность сотрудников библиотечной системы к потребностям инвалидов компенсируют многие недостатки в создании доступной безбарьерной среды. Тем не менее, на повестке дня стоит вопрос об обустройстве пандуса, поручней и других элементов доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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) = 7 человек.

$У_{\text{уд.}}$  (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 6 человек.

В данном случае показатель  $P_{\text{дост.уд}} = 85,71$  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 85,71 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 "Районная централизованная библиотечная система", обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры (П<sub>перв.конт.уд.</sub>), осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **510 человек.**

**У<sub>перв.конт.</sub>** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **508 человек.**

В данном случае показатель П<sub>перв.конт.уд.</sub> = **99,61 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 99,61 балла.*

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

Для получения данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате опроса и анкетирования читателей районной библиотечной системы. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУК "Районная централизованная библиотечная система", обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (П<sub>показ.услуг.уд.</sub>), осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **510 человек.**

**У<sub>оказ.услуг.</sub>** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **509 человек.**

В данном случае показатель П<sub>показ.услуг.уд.</sub> = **99,8 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 99,8 балла.*

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

При расчете показателя ( $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$ ) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУК "Районная централизованная библиотечная система" при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 510 человек.

$У_{\text{вежл.дист.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 507 человек.

В данном случае показатель  $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$  = 99,41 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 99,41 балла.*

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

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

Расчет показателя ( $P_{\text{реком.}}$ ) доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать МБУК "Районная централизованная библиотечная система" 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) = 510 человек.

$У_{\text{реком.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 499 человек.

В данном случае показатель  $П_{\text{реком.}}$  = 97,84 балла.

*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 97,84 балла.*

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

Расчет показателя ( $П_{\text{орг.усл.уд.}}$ ) доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в МБУК "Районная централизованная библиотечная система", производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 510 человек.

$У_{\text{орг.усл.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 502 человека.

В данном случае показатель  $П_{\text{орг.усл.уд.}}$  = 98,04 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 98,43 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 "Районная централизованная библиотечная система", производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{обш.}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 510 человек.

$У_{уд.}$  (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 505 человек.

В данном случае показатель  $P_{уд.}$  = 99,02 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 "Духовицкий район" Смоленской области составляет 99,02 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:

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

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

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

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

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

Все показатели:  $P_{инф}$  ...  $P_{уд.}$  – 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" (Пожил.), что объективно делает необходимым увеличение коэффициентов до 0,5 в показателе К<sub>2</sub>.

**Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры  
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Районная  
централизованная библиотечная система" муниципального образования  
"Духовщинский район" Смоленской области**

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 98,63) = 99,45$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,61) = 99,81$$

$$K_3 = (0,3 \times 60 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 85,71) = 75,71$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,61 + 0,4 \times 99,8 + 0,2 \times 99,41) = 99,64$$

$$K_5 = (0,3 \times 97,84 + 0,2 \times 98,43 + 0,5 \times 99,02) = 98,55$$

$$\text{сумма } K_m = 473,16$$

$$S_n = 473,16 / 5 = 94,63$$

*Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Районная централизованная библиотечная система" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 94,63 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:*

*- Сотрудниками МБУК "Районная централизованная библиотечная система" проделана большая работа по совершенствованию качества условий оказания услуг. В настоящее время необходимо сосредоточиться на*

*обустройстве безбарьерной среды в помещениях и на прилегающей территории (пандусы, поручни и т.д.), а также на обеспечении условий доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья.*

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



Е.Н. Мажар