



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«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 № 12Э/19 от «10» октября 2019 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры, являющейся Заказчиком.

Отчет составлен в полном соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (статья 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г., НР 392–ФЗ). Представленный отчет отражает процедуру проведения независимой экспертизы по оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры экспертами АНО "Смоленский научно-образовательный центр" (Директор – Мажар Елизавета Николаевна; Почтовый адрес организации: 214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15, офис 2; Электронный адрес: smoleducentre@yandex.ru; Телефоны: +7 (903) 893-88-65, +7 (4812) 68-88-65).

Официальная информация об организации сферы культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества:

Полное официальное наименование организации, подлежащей процедуре оценки качества условий оказания услуг:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система"

Почтовый адрес организации:

216330, Смоленская область, г. Ельня, ул. Первомайская, д.9/29

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

Электронный адрес организации: elnymcbs@yandex.ru

Телефон организации: **8 (48146) 4-17-53**

Руководитель организации: **Клиенкова Валентина Федоровна**

Контактная информация руководителя:

номер сотового телефона **8-960-582-20-26**

e-mail: elnymcbs@yandex.ru

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Клиенкова Валентина Федоровна, директор

номер сотового телефона **8-960-582-20-26**

e-mail: elnymcbs@yandex.ru

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" – одна из старейших библиотек области, отметившая в 2016 году свое 100-летие. В настоящее время в состав МБУК "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" входят: Центральная районная межпоселенческая библиотека, Центральная детская межпоселенческая библиотека, а также 17 филиалов, расположенных в сельских поселениях Ельнинского района. Универсальный фонд библиотеки насчитывает более 155 тысяч документов, что позволяет считать межпоселенческую библиотечную систему многоотраслевым центром информации и краеведческой работы. С 2003 года библиотека внедряет компьютерные технологии, в том числе и в организацию деятельности библиотек-филиалов. В библиотеке работают центры правовой и деловой информации; проводятся просветительские и культурно-массовые мероприятия. Коллектив библиотеки работает на высоком профессиональном уровне. В связи с этим, очень важно, чтобы в Ельнинской межпоселенческой централизованной библиотечной системе были обеспечены достойные условия оказания услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья. Уровень и качество библиотечного обслуживания населения во многом определяется главным учреждением системы – Центральной районной межпоселенческой библиотекой, расположенной в Городе Воинской Славы Ельня. Именно она определяет алгоритм создания условий оказания услуг населению региона. Экспертиза качества условий оказания услуг призвана оценить современный уровень и определить пути

повышения качества условий предоставления библиотечных услуг жителям Ельнинского района.

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

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

Анализ материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях организации:

На стендах в помещении МБУК "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" представлена наиболее важная для потребителей услуг информация: официальное название учреждения, режим и график работы, Контактная информация директора библиотеки и руководителей подразделений, правила пользования библиотеками и др. На стендах имеется также информация об услугах, предлагаемых библиотекой, и формах их предоставления; список любительских объединений и клубов по интересам, планы работы на месяц, объявления о текущих мероприятиях, издательской продукции, а также грамоты, благодарности и т.д. Важно, что в помещении имеются стенды, обеспечивающие безопасность жизнедеятельности: планы эвакуации, инструкция о мерах пожарной безопасности и действиях работников МБУК "Ельнинская МЦБС" при пожаре, правила поведения при угрозе террористических актов и др. Все стенды находятся в удобном для ознакомления месте. В помещениях имеются световые знаки о безопасных путях эвакуации в случае чрезвычайных ситуаций. В целом, информацию на стендах в помещениях библиотеки можно оценить как достаточную.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" имеет собственный официальный сайт, размещенный в интернет по адресу: <http://elnya.library67.ru/izdatelskaya-deyatelnost/>. Сайт соответствует всем техническим и информационным требованиям. В частности, имеется полное и сокращенное наименование учреждения, дата создания и информация об учредителе, нормативные документы (Устав, учредительные документы), место нахождения учреждения, режим и график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты, наименование структурных подразделений с указанием сотрудников, правила пользования библиотеками, информация о видах предоставляемых услуг, тарифы дополнительных платных услуг, копия плана финансово-хозяйственной

деятельности на текущий год, информация о выполнении государственного (муниципального задания) и др. На сайте имеются обширные материалы, отражающие творческую деятельность учреждения. Большой интерес для читателей представляют разделы: "История", "Учреждение в прессе", "Фотогалерея", "Новости", "Методическая копилка", "Календарь знаменательных дат", "Мультимедиа" и др. Важно подчеркнуть, что на официальном сайте МБУК "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" имеются разделы, направленные на взаимодействие с читателями: "Книга отзывов", "Задай вопрос", "Конкурсы" и др. Деятельность МБУК "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" достаточно широко освещается в социальных сетях и средствах массовой информации. В целом, имеющуюся на официальном сайте информацию можно считать вполне достаточной.

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 "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 100 баллов.

б) Значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».

Анализ наличия на официальном сайте Организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

На официальном сайте МБУК "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" имеются технические возможности для реализации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. В частности, на сайте имеется актуальная контактная информация (абонентский номер телефона: 8 (48146) 4-17-53; адрес электронной почты: **elnymcbs@yandex.ru**). "Электронный каталог" позволяет получить информацию о наличии книг в библиотеке; сервис "Продление книг ON-LINE" создает дополнительные удобства для читателей. Дистанционному взаимодействию с читателями помогают разделы: "Задай вопрос", "Книга отзывов", а также "Независимая оценка качества оказываемых услуг", где размещена анкета для читателей (<http://elnua.library67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva-ok/2019-god/>).

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) = 5

$T_{\text{дист.}}$ (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

"Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 100 баллов.

в) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры".

Для расчета данного показателя (П_{откр.уд.}) было использовано анкетирование потребителей услуг. Всего опрошено 52 человека. Из них 50 человек выразили удовлетворение полнотой информации на стендах в помещении библиотеки, а два читателя высказали замечание по поводу анонсов и объявлений (они должны быть своевременными и более яркими). Удовлетворенность полнотой и доступностью информации на сайте высказал 51 человек. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **52 человека**

У_{стенд} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **50 человек**

У_{сайт} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **51 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.} = 97,1 баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 97,1 баллов.

II. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ"

а) Значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг".

Общий анализ состояния условий предоставления услуг:

Во всех библиотеках МБУК "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" обеспечены достойные условия предоставления услуг. В частности, в Центральной районной межпоселенческой библиотеке оборудованы зоны отдыха, предусмотрена понятная и удобная навигация, в свободном доступе для читателей имеется питьевая вода (одноразовая посуда и чайник с кипяченой водой). Санитарно-гигиеническое помещение находится в удовлетворительном санитарном состоянии. Транспортная доступность библиотек не вызывает сомнений: Центральная районная межпоселенческая библиотека и Центральная детская межпоселенческая библиотека находятся в центре города Ельня; сельские библиотеки-филиалы расположены в шаговой доступности для жителей поселений. Записаться на получение услуг можно различными способами: по телефону, на официальном сайте организации и при личном посещении библиотеки.

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

$S_{\text{комф.}}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = 6

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

В данном случае при наличии 6 комфортных условий показатель

$P_{\text{комф. усл.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 100 баллов.

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

Для расчета данного показателя был использован метод анкетирования. Всего было опрошено 52 человека. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг высказали 50 человек. У двоих были пожелания по улучшению уровня комфортности: приобретение новой мебели и

косметический ремонт в читальном зале. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **52 человека**

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **50 человек**

$П_{\text{комф.уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **96,2 баллов**.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 96,2 баллов.

III. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ"

а) Значение показателя оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов".

Общий анализ состояния помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

В Центральной районной межпоселенческой библиотеке начаты работы по обустройству безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. В частности, входная группа оборудована пандусом (однако, его надо привести в соответствие с современными требованиями). Входные двери и двери в помещениях первого этажа имеют расширенные дверные проемы, что позволяет инвалидам-колясочникам получать библиотечные услуги на уровне первого этажа. Лифт не предусмотрен конструкцией здания. Необходимо и в дальнейшем продолжить формирование безбарьерной среды (поручни, специально обустроенные санитарно-гигиенические помещения и т.д.) для маломобильных граждан не только в Центральной районной межпоселенческой библиотеке, но и в других библиотеках-филиалах.

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

$С_{\text{орг.дост.}}$ (количество условий доступности организации для инвалидов) = **2**

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

В данном случае $P_{\text{орг.дост.}} = 40$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 40 баллов.

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

Общий анализ состояния условий доступности для инвалидов в организации:

МБУК "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" ещё только предстоит сформировать условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В настоящее время можно отметить наличие альтернативной версии официального сайта библиотеки для инвалидов по зрению, а также дистанционное обслуживание инвалидов через веб-сайт, социальные сети, а также по телефону и на дому. В дальнейшем необходимо организовать работу по созданию доступности услуг для инвалидов: обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; проведение обучения или инструктажа работников организации культуры по сопровождению инвалидов в помещениях библиотеки и на прилегающей территории, что должно быть отражено в соответствующем приказе. Методическую помощь по созданию условий доступности получения услуг инвалидами может оказать Государственное казенное учреждение культуры "Смоленская областная специальная библиотека для слепых".

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

$S_{\text{услуг дост.}}$ (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 2

$T_{\text{услуг дост.}}$ (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 $P_{\text{услуг дост.}} = 40$ 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 "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 40 баллов.

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

Для определения значения данного показателя была использована информация, полученная в результате анкетирования и телефонного опроса потребителей услуг. В частности, свое мнение о доступности услуг для инвалидов выразили члены Ельнинской районной организации Всероссийского общества инвалидов. Они отметили большую совместную работу сотрудников библиотечной системы с инвалидами. Опрашиваемые особо подчеркнули внимательное и доброжелательное отношение сотрудников библиотечной системы к потребностям инвалидов. Телефонный опрос и анкетирование показали высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг для инвалидов. Тем не менее, для маломобильных категорий граждан важны условия доступности получения услуг. Хотя доброе отношение к людям с ограниченными возможностями здоровья порой "перевешивает" недостатки обустройства доступной среды. Этим можно объяснить высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг для инвалидов, несмотря на имеющиеся проблемы.

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

$Ч_{\text{инв.}}$ (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = **52 человека**

$U_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **47 человек**

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд}} = 90,4$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 90,4 баллов.

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

а) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры".

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате анкетирования (52 человека). Все опрошенные высказали удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников библиотеки, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры.

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры ($P_{\text{перв.конт.уд.}}$) осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **52 человека**

$U_{\text{перв.конт.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **52 человека**

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}}$ = **100 баллов**.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 100 баллов.

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

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате анкетирования (52 человека).

Все опрошенные высказали удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры.

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:

$\text{Ч}_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **52 человека**

$\text{У}_{\text{оказ.услуг.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **52 человека**

В данном случае показатель $\text{Показ.услуг.уд.} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 100 баллов.

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

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате анкетирования. При этом учитывались лишь те потребители услуг, кто пользуется цифровыми технологиями и официальным сайтом библиотеки. Таким образом, учитывалось мнение лишь 46 человек, и все они высказали удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$\text{Ч}_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **46 человек**

$\text{У}_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **46 человек**

В данном случае показатель $P_{\text{вежл.дист.уд.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 100 баллов.

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

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

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате анкетирования (52 человека). Все опрошенные были 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 организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры) производился по формуле (5.1) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **52 человека**

$У_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 52 человека

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 "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 100 баллов.

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

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате анкетирования (52 человека). Все опрошенные выразили удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры.

Расчет показателя ($P_{\text{орг.усл.уд.}}$) доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **52 человека**

$У_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **52 человека**

В данном случае показатель $P_{\text{орг.усл.уд.}}$ = **100 баллов**.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 100 баллов.

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

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате анкетирования (52 человека). Все опрошенные выразили удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры.

Расчет показателя ($P_{\text{уд.}}$) доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **52 человека**

$У_{\text{уд.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **52 человека**

В данном случае показатель $P_{\text{уд.}}$ = **100 баллов**.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение

культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 100 баллов.

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5, \text{ где:}$$

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:

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

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

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

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

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

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" ($P_{\text{ожид.}}$).

**Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система"**

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 97,1) = 98,8$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 96,2) = 98,1$$

$$K_3 = (0,3 \times 40 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 90,4) = 55,1$$

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

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

сумма $K_m = 452$

$S_n = 452 / 5 = 90,4$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 90,4 баллов.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система":

- МБУК "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" работает на высоком профессиональном уровне и играет большую роль в социально-культурном развитии региона. Центральная районная межпоселенческая библиотека является одним из самых современных учреждений культуры в Смоленской области. Поэтому понятны высокие требования читателей к качеству условий оказания услуг. В частности, в своих анкетах читатели указали на необходимость косметического ремонта в читальном зале и приобретения новой мебели. Некоторые читатели указали на необходимость обновления книжного фонда и подписку на актуальные периодические издания. Всё это, безусловно, улучшит профессиональную деятельность библиотеки и повысит качество условий оказания услуг.

- Одной из актуальных проблем МБУК "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" является обеспечение доступности услуг для всех категорий потребителей, включая людей с ограниченными возможностями здоровья. В связи с этим учредителям и руководству межпоселенческой централизованной библиотечной системы необходимо продолжить формирование безбарьерной среды и создание условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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



Е.Н. Мажар