



**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 № 10Э/22 от «29» июня 2022 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по независимой оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры, являющейся Заказчиком.

Отчет составлен в полном соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (статья 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г., № 392-ФЗ). Все работы проведены в соответствии с Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации "О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры" № Р-1681 от 18 декабря 2020 года. Представленный отчет отражает процедуру проведения независимой экспертизы и анализ фактической информации по оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры экспертами АНО "Смоленский научно-образовательный центр" (Директор – Мажар Елизавета Николаевна).

Почтовый адрес организации: 214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15.
Электронный адрес: smoleducentre@yandex.ru

Телефоны: +7 (903) 893-88-65, +7 (4812) 68-88-65

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

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

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система"

Сокращенное наименование: **МБУК "Ельнинская МЦБС"**

Почтовый адрес организации:

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

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

Электронный адрес организации: elnymcbs@yandex.ru

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

Руководитель организации: Директор Клиенкова Валентина Фёдоровна

Контактная информация руководителя –

номер сотового телефона: 8 960 582 20 26

e-mail: elnymcbs@yandex.ru

Количество получателей услуг в предыдущем календарном году:

9035 человек.

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Клиенкова Валентина Фёдоровна, директор МБУК "Ельнинская МЦБС"

Контактная информация –

номер сотового телефона: 8 960 582 20 26

e-mail: elnymcbs@yandex.ru

Дополнительная информация об организации:

В современном статусе Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" была зарегистрирована 11 июля 2006 года. С этого времени директором учреждения является Клиенкова Валентина Фёдоровна. Однако, традиции

библиотечного дела в Ельнинском районе насчитывают более 100 лет: городская библиотека в Ельне была основана в 1916 году. В начале 20-х годов библиотека имела около 12 тысяч томов и 968 читателей. В годы Великой Отечественной войны библиотечные фонды практически были утрачены, но уже с 1945 года городская библиотека вновь начала свою деятельность. А к 1946 году в районе уже насчитывалось 7 библиотек, в их числе – три сельских библиотеки. До 1978 года сельские библиотеки были полностью самостоятельными. В 1978 году была создана единая библиотечная система района, на базе которой оформилось Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система". В настоящее время в состав МБУК "Ельнинская МЦБС" входят: Центральная районная межпоселенческая библиотека (ЦРМБ), Центральная детская межпоселенческая библиотека (ЦДМБ), Богородицкая сельская библиотека-филиал, Взглядьевская сельская библиотека-филиал, Высоковская сельская библиотека-филиал, Гаристовская сельская библиотека-филиал, Демщинская сельская библиотека-филиал, Ивано-Гудинская сельская библиотека-филиал, Коробецкая сельская библиотека-филиал, Лапинская сельская библиотека-филиал, Мазовская сельская библиотека-филиал, Мутищенская сельская библиотека-филиал, Новоспасская сельская библиотека-филиал, Павловская сельская библиотека-филиал, Пронинская сельская библиотека-филиал, Теренинская сельская библиотека-филиал, Уваровская сельская библиотека-филиал, Фенинская сельская библиотека-филиал, Шараповская сельская библиотека-филиал, Лапинская сельская библиотека-филиал, Мазовская сельская библиотека-филиал, Мутищенская сельская библиотека-филиал, Новоспасская сельская библиотека-филиал, Павловская сельская библиотека-филиал, Пронинская сельская библиотека-филиал, Теренинская сельская библиотека-филиал, Уваровская сельская библиотека-филиал, Фенинская сельская библиотека-филиал, Шараповская сельская библиотека-филиал. МБУК "Ельнинская МЦБС" имеет универсальный фонд, насчитывающий более 155 тысяч экземпляров; в их числе: официальные документы, научно-популярные издания, учебники и учебные пособия, справочные издания, художественная и детская литература. Потребителями услуг МБУК "Ельнинская МЦБС" в предыдущем календарном году стали 9035 человек, что позволяет отнести её к III категории учреждений культуры (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). Славная история Города воинской славы Ельня и всего

региона позволяет библиотеке вести содержательную и интересную краеведческую работу, которой интересуются не только жители Смоленской области, но и представители других регионов. Сотрудники МБУК "Ельнинская МЦБС" принимают активное участие в научно-практических конференциях и других форумах регионального и федерального уровня. Главной особенностью работы библиотеки является просветительское, информационное и наглядное художественное формирование образа города Ельня, Ельнинского района и Смоленщины в целом. С 2003 года библиотека внедряет компьютерные технологии, в том числе и в организацию деятельности сельских библиотек-филиалов. В библиотеке работают центры правовой и деловой информации; проводятся просветительские и культурно-массовые мероприятия. Коллектив библиотеки работает на высоком профессиональном уровне, привлекая большое количество потребителей услуг самого разного возраста: от детей до почтенных читателей. Именно поэтому столь важно высокий уровень профессиональной деятельности сочетать с достойными условиями оказания услуг всем категориям населения, включая людей 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 помещении Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" размещена самая актуальная и важная для потребителей услуг информация. При входе во все библиотеки, входящие в централизованную библиотечную систему, имеются стационарные вывески с указанием официального наименования и режима работы, а также сведений об учредителе. Стенды, размещенные в помещениях библиотек, содержат информацию о руководителе, контактные данные, перечень предоставляемых услуг, планы работы на месяц, объявления, анонсы и др. Наиболее детальная информация представлена на стендах в помещении Центральной районной

межпоселенческой библиотеки (ЦРМБ, г. Ельня): наименование учреждения, режим работы, ФИО директора и контактные данные, наименование отделов и подразделений, правила пользования библиотеками учреждения, планы работы (по месяцам), информация об услугах и формах их предоставления, о дополнительных платных услугах учреждения, информация о любительских объединениях, клубах по интересам, а также объявления о текущих мероприятиях и др. Большой интерес у читателей вызывает информация, изложенная в буклете "Приходите в наш дом, наши двери открыты", предназначенном для посетителей. Дополнительную позитивную информацию несут размещенные в фойе Почетные грамоты, Благодарственные письма и Дипломы, полученные коллективом библиотеки за свою профессиональную деятельность. На многочисленных тематических выставках и стендах представлена также продукция издательской деятельности МБУК "Ельнинская МЦБС". Большое внимание сотрудники Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" уделяют обеспечению безопасности жизнедеятельности, о чем свидетельствуют материалы по противопожарной безопасности, планы эвакуации, приказ об организации пожарной безопасности, инструкция о мерах пожарной безопасности и действиях работников МБУК "Ельнинская МЦБС" при пожаре, правила поведения при угрозе террористических актов и другое. В помещении нанесены световые знаки о безопасных путях эвакуации в случае чрезвычайной ситуации. Таким образом, размещенная на стендах в помещениях Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" 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 "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" имеет собственный официальный сайт, размещенный в интернет по адресу: <http://elnya.library67.ru/>. Сайт содержит большой объем актуальной информации, логично распределенной по соответствующим разделам и рубрикам. На главной странице сайта указано официальное наименование и краткая характеристика деятельности учреждения, контакты, новостная лента, названия основных разделов и актуальные ссылки. В разделе "Нормативная база" раскрыта официальная информация о работе МБУК "Ельнинская МЦБС" и представлены локальные документы и акты: Устав, Правила пользования ЦБС, Решение учредителя о создании учреждения и о назначении руководителя, План финансово-хозяйственной деятельности, Отчет о выполнении муниципального задания и др. Профессиональная деятельность представлена в следующих разделах: "О нас" (данные о

сотрудниках), "Фонды ЦБС", "Услуги" (список услуг и утвержденные тарифы на платные услуги), "Библиотеки ЦБС" (перечень библиотек с указанием режима работы), "Методическая копилка", "Электронный каталог", "Издательская деятельность", "Учреждение в прессе" и др. Большое внимание сотрудники МБУК "Ельнинская МЦБС" уделяют краеведческой работе и патриотическому воспитанию, о чем свидетельствуют разделы "Краеведение" (рубрики: "Наши знаменитые земляки" и "Не одинокая гармонь"), "Календарь знаменательных дат" и др. Интересными для потребителей услуг являются разделы "Мероприятия", "Конкурсы", "Фотогалерея", "Мультимедиа" (рубрики: "Видео", "Виртуальные выставки", "Онлайн-викторины" и др.), а также "Афиша", "Новости" и т.д. Кроме того, на официальном сайте МБУК "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" имеются разделы, направленные на взаимодействие с читателями: "Книга отзывов", "Задай вопрос", "Продление книг on-line", "Независимая оценка качества оказываемых услуг" и др. Таким образом, размещенная на официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" информация в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту сотрудники МБУК "Ельнинская МЦБС" используют и другие способы распространения и места размещения информации: официальный сайт Администрации муниципального образования "Ельнинский район" Смоленской области (<https://elnya-admin.admin-smolensk.ru/>); социальные сети ("ВКонтакте", "Одноклассники"), средства массовой информации (районная газета "Знамя", Ельнинской телевидение), а также иные актуальные сайты организаций-партнеров: all.culture.ru, dobrovolcyrossii.pf, <https://vk.com/club153306975>; Я - Читатель, <https://vk.com/club160245335>; <https://vk.com/public63746691> - подслушано в Ельне; <https://vk.com/smolprof> - Смоленское Профобъединение, <https://vk.com/libsub> - Сектор по работе с молодёжью; <https://vk.com/elnyakult> - Ельня. Z/(Новости культуры и не только!).

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

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

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

Иинформ (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 "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 Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" (<http://elnya.library67.ru/>) имеется информация о различных дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. В разделе "Контакты" (<http://elnya.library67.ru/contacts/>) указан абонентский номер телефона: 8 (48146) 4-17-53; адрес электронной почты: elnymcbs@yandex.ru, а также почтовый адрес с отметкой местоположения учреждения. В этом же разделе функционирует сервис для отправки электронных обращений граждан. Для выражения своего мнения получатели

услуг активно используют электронную "Книгу отзывов" (<http://elnya.library67.ru/otzyvy/>). Раздел официального сайта "Задай вопрос" (<http://elnya.library67.ru/zadat-vopros/>) позволяет напрямую обратиться к сотрудникам библиотеки. В разделе "Независимая оценка качества оказываемых услуг учреждениями сферы культуры" (<http://elnya.library67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva-ok/>) размещены отчеты о предыдущих результатах Независимой оценки, а также анкета для получателей услуг, которую можно скачать, заполнить и отправить на официальный электронный адрес МБУК "Ельнинская МЦБС". Дистанционное взаимодействие с получателями услуг обеспечивают разделы "Продление книг on-line", а также "Электронный каталог". Таким образом, имеющаяся на официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" информация позволяет обеспечить различные дистанционные способы обратной связи и 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) = 9.

$T_{\text{дист.}}$ (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 ($P_{\text{откр.уд.}}$) была использована информация, полученная от потребителей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" в результате пороса и анкетирования. В предыдущем календарном году потребителями услуг МБУК "Ельнинская МЦБС" стали 9035 человек, что позволяет отнести её к III категории учреждений культуры (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). Это позволило провести анкетирование 152 читателей, подавляющее большинство которых выразили удовлетворенность полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **152 человека.**

$U_{\text{стенд}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **149 человек.**

$U_{\text{сайт}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **150 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 $P_{\text{откр.уд.}}$ = **98,36 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 "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 98,36 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:

Во всех библиотеках Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" обеспечен высокий уровень комфортности предоставления услуг. В частности, в Центральной районной межпоселенческой библиотеке (г. Ельня) в просторном холле и в фойе оборудованы зоны отдыха. В здании предусмотрена понятная и удобная навигация. Питьевой режим соблюдается благодаря наличию чайника, расположенного в доступном месте; смена кипяченой воды производится ежедневно; предусмотрена одноразовая посуда. В здании оборудовано современное санитарно-гигиеническое помещение; чистота всех помещений соблюдается и контролируется. Санитарно-гигиеническое помещение ежедневно убирается с использованием дезинфицирующих средств, оснащено туалетной бумагой и бумажными полотенцами, имеется дозатор с туалетным жидким мылом. 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. Таким образом, в Центральной районной межпоселенческой библиотеке обеспечен высокий уровень комфортности предоставления услуг. В перспективе необходимо во всех сельских библиотеках обеспечить достойные условия оказания услуг всем читателям.

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

$S_{\text{комф.}}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = 7.

$T_{\text{комф.}}$ (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 "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 была использована информация, полученная от читателей Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" в результате традиционного и электронного анкетирования. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **152 человека.**

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **148 человек.**

$П_{\text{комф.уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **97,37 балла.**

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 97,37 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 настоящее время в помещениях и на прилегающей территории Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" созданы лишь некоторые элементы безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. Так, например, в Центральной районной межпоселенческой библиотеке (г. Ельня) входная группа оборудована пандусом с декоративным поручнем, не соответствующим требованиям. Входные двери и двери в помещениях первого этажа имеют расширенные дверные проемы, предусматривающими проезд инвалидной коляски. В перспективе необходимо продолжить формирование безбарьерной среды 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:

Сорг.дост. (количество условий доступности организации для инвалидов) = 2.
Торг.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. = 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:

Сотрудники Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" стремятся обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В настоящее время действует альтернативная версия официального сайта библиотеки для инвалидов по зрению. Согласно договора о совместной деятельности от 30.03.2016года с Государственным казенным учреждением культуры "Смоленская областная специальная библиотека для слепых "МБУК "Ельнинская МЦБС" регулярно обеспечивается литературой с рельефно-точечным шрифтом Брайля. Большая работа всеми библиотеками МБУК "Ельнинская МЦБС" проводится по обслуживанию инвалидов в дистанционном режиме и на дому. Учреждение работает, руководствуясь "Соглашением о сотрудничестве в рамках межведомственного взаимодействия" от 08.04.2017 года со Смоленским областным государственным бюджетным учреждением "Ельнинский комплексный центр социального обслуживания населения. Лица с ограниченными возможностями, которые по состоянию здоровья не могут посещать библиотеки, обслуживаются работниками библиотек на дому. Иногда к этому привлекаются работники социального обслуживания, а также родственники инвалидов. Дистанционное обслуживание осуществляется через веб-сайт библиотеки, федеральный и региональные порталы государственных услуг, социальные сети, а также по телефону и на дому. Тем не менее, в дальнейшем необходимо обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; организовать обучение или инструктаж работников библиотеки по сопровождению

инвалидов в помещениях и на прилегающей территории, что должно быть отражено в соответствующем приказе.

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

$S_{\text{услуг дост.}}$ (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 3.

$T_{\text{услуг дост.}}$ (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 ($P_{\text{усл.дост.}}$) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества $P_{\text{усл. дост.}} = 60$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 60 баллов.

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

Для определения значения данного показателя была использована информация, полученная в результате анкетирования и телефонного опроса потребителей услуг-инвалидов. В беседе читатели отметили большую совместную работу МБУК "Ельнинская МЦБС" и Ельнинской районной организации Всероссийского общества инвалидов, подчеркнув внимательное и доброжелательное отношение сотрудников библиотечной системы к потребностям инвалидов. Телефонный опрос и анкетирование показали высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья. Вместе с тем, были высказаны конструктивные предложения по дальнейшему обустройству безбарьерной доступной среды. 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) = 20 человек.

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

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд}} = 85$ 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 85 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 МБУК "Ельнинская МЦБС", полученная в результате анкетирования и опроса. 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) = 152 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) = 151 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}}$ = 99,34 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 "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 99,34 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 потребителей услуг МБУК "Ельнинская МЦБС". Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (Показ.усл.уд.), осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **152 человека.**

У_{оказ.услуг.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **152 человека.**

В данном случае показатель **Показ.усл.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 показателя (П_{вежл.дист.уд.}) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг МБУК "Ельнинская МЦБС". Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **152 человека.**

У_{вежл.дист.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **150 человек.**

В данном случае показатель **П_{вежл.дист.уд.}** = **98,68 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 "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 98,68 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 (Преком.) доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая 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_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = 152 человека.

У_{удовл.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 152 человека.

В данном случае показатель Преком. = 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".

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

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **152 человека.**

$U_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **150 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{орг.усл.уд.}}$ = **98,68 балла.**

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 98,68 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 МБУК "Ельнинская МЦБС", производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **152 человека.**

$U_{\text{уд.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **151 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{уд.}}$ = **99,34 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 "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 99,34 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:

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

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

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

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

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

Все показатели: $P_{\text{инф}} \dots P_{\text{уд.}}$ – 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 "Ельнинская
межпоселенческая централизованная библиотечная система"**

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 98,36) = 99,34$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 97,37) = 98,69$$

$$K_3 = (0,3 \times 40 + 0,4 \times 60 + 0,3 \times 85) = 61,5$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,34 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 98,68) = 99,48$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 98,68 + 0,5 \times 99,34) = 99,41$$

$$\text{сумма } K_m = 458,42$$

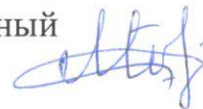
$$S_n = 458,42 / 5 = 91,68$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 91,68 балла.

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

- С целью повышения комфортности предоставления услуг произвести капитальный ремонт здания центральной районной межпоселенческой библиотеки: ремонт фасада, кровли, замена ветхих деревянных оконных блоков на пластиковые стеклопакеты, ремонт внутренних помещений.*
- Обеспечить в Центральной районной межпоселенческой библиотеке и во всех сельских библиотеках-филиалах безбарьерную среду с учетом доступности для инвалидов, а также создать во всех библиотеках условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.*
- Продолжить комплектование библиотечных фондов литературой на различных (в том числе электронных) носителях и совершенствование материально-технической базы МБУК "Ельнинская МЦБС" за счет приобретения новой компьютерной техники и современного оборудования для обеспечения высокого уровня условий оказания услуг всем категориям населения.*

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



Е.Н. Мажар

Прошнуровано, пронумеровано и скреплено
печатью 19 (регистрация)) листов.

Директор



Е. Н. Макарь

