



**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 № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 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 Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области**

Сокращенное название: **МБУК ЦБС Демидовского района**

***Почтовый адрес организации:***

216240 Смоленская область, город Демидов, улица Советская дом 5

***Адрес сайта организации:*** <http://demidov.library67.ru/>

***Электронный адрес организации:*** [bibldem@rambler.ru](mailto:bibldem@rambler.ru)

***Телефон организации:*** +7 (848147) 4-11-89

***Руководитель организации:***

директор Бурлакова Татьяна Викторовна

***Контактная информация руководителя –***

номер сотового телефона: 8-920-300-27-76

e-mail: [bibldem@rambler.ru](mailto:bibldem@rambler.ru)

***Количество получателей услуг за предыдущий календарный год:***

7 985 чел.

***Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:***

Бурлакова Татьяна Викторовна, директор

Контактная информация:

89203002776, [bibldem@rambler.ru](mailto:bibldem@rambler.ru)

***Дополнительная информация об организации:***

История библиотечного дела в Демидовском районе насчитывает уже более 120 лет: в 1898 году в городе Поречье была создана "бесплатная народная библиотека". В советское время произошла централизация государственных массовых библиотек района, о чем свидетельствует Решение Исполкома Демидовского районного Совета депутатов трудящихся № 155 от 19.05.1976 г. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской

области в своем современном статусе действует с 1 июля 1998 года. В настоящее время МБУК Централизованная библиотечная система Демидовского района стала одним из крупнейших региональных центров культуры. В её состав входят 20 библиотек: Демидовская центральная районная библиотека (г. Демидов, ул. Советская, д.5), Демидовская центральная детская библиотека, а также 18 библиотек-филиалов: Пржевальская поселковая библиотека-филиал и Пржевальская поселковая детская библиотека-филиал (п. Пржевальское, ул. Советская, д.9), Баклановская поселенческая библиотека-филиал д.Бакланово, ул. Центральная, д.56), Бородинская поселенческая библиотека-филиал (д.Борода, ул. Верхняя, д.10), Верхне-Моховичская поселенческая библиотека-филиал (д.В-Моховичи, ул.Парковая, д.2), Дубровская поселенческая библиотека-филиал (д.Дубровка, ул.Парковая, д.19), Жичицкая поселенческая библиотека-филиал, Жичицкая поселенческая библиотека-филиал (д.Жичицы, ул.Егорова, д.28), Заборьевская поселенческая библиотека-филиал (д.Заборье, ул. Молодежная, д.27), Закрутская поселенческая библиотека-филиал (д.Закрутье, ул. Центральная, д.17), Закустищенская поселенческая библиотека-филиал (д.Холм, ул. Голубая, д.6), Коревская поселенческая библиотека-филиал (д.Корево, ул. Ямская, д.10), Луговская поселенческая библиотека-филиал (д. Нижние Луги, пер. Южный, д.3), Михайловская поселенческая библиотека-филиал (д.Михайловское, ул. Центральная, д.23), Подосинковская поселенческая библиотека-филиал (д.Подосинки, ул. Центральная, д.31), Полуяновская поселенческая библиотека-филиал (д.Боярщина, ул.Новая, д.7), Титовщинская поселенческая библиотека-филиал (д.Титовщина, ул. Центральная, д.9), Холмовская поселенческая библиотека-филиал (д.Центральная Усадьба, ул. Акатовская, д.21), Шаповская поселенческая библиотека-филиал (д.Шапы, ул. Заречная, д.6). Профессиональная деятельность библиотечной системы осуществляется на высоком уровне, о чем свидетельствуют фонды библиотеки, электронный читальный зал, электронный каталог и т.д. Фонд МБУК ЦБС Демидовского района составляет 165169 экземпляров, из них 171– электронные материалы. Ежегодно технически обрабатывается и поступает в фонд 20 библиотек около 3500 экземпляров книг и брошюр, а также в среднем 600 экземпляров журналов по подписке (6 названий газет, 25 названий журналов). Централизованная библиотечная система Демидовского района решает широкий спектр задач, включая информационно-просветительскую деятельность, историко-патриотическое и духовно-нравственное воспитание, организацию досуга для всех категорий жителей региона, включая людей

пожилого возраста и инвалидов. Большое внимание уделяется работе с детьми. Профессиональная деятельность библиотечной системы осуществляется на высоком уровне. В настоящее время Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области играет большую роль в социально-культурной жизни региона, что определяет высокие требования к качеству условий предоставления 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 информационных стендах в помещениях Демидовской центральной районной библиотеки размещены наиболее важные для потребителей услуг материалы: официальное название организации, режим и график работы, структура отделов, контактные телефоны, график приема по личным вопросам, правила пользования библиотекой, план мероприятий на месяц, информация о действующих кружках и клубах, афиши мероприятий и т.д. В помещении имеются также стенды, обеспечивающие безопасность жизнедеятельности: "План эвакуации при чрезвычайных ситуациях", "Правила противопожарной безопасности" и др. Большой интерес у читателей вызывают тематические стенды: "В лесу заколдованном этом", "С любовью к Поозерью" и другие. Подобные стенды имеются в помещениях всех библиотек-филиалов, входящих в Централизованную библиотечную систему Демидовского района, что позволяет читателям решать все текущие вопросы, связанные с получением услуг в учреждении. Таким образом, информация, размещенная на стендах в помещениях МБУК ЦБС Демидовского района соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

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

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <http://demidov.library67.ru/>. На официальном сайте имеется практически вся необходимая информация: полное и сокращенное наименования учреждения, дата создания и информация об учредителе, нормативные учредительные документы, место нахождения библиотеки и всех её филиалов, режим и график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты, наименование структурных подразделений с указанием руководителей, адреса нахождения структурных подразделений, контакты и режимы работы структурных подразделений. Сайт МБУК ЦБС весьма эстетично оформлен, соответствует современным требованиям; информация на сайте четко структурирована по разделам: "О нас", "Нормативная база", "Муниципальное задание", "Мероприятия", "Увлечения", "Фонды ЦБС", "Край Демидовский – капелька России", "Календарь знаменательных дат", "Клубы по интересам", "Конкурсы", "Библиотечный меридиан", "Литературный Демидов", "Виртуальные выставки", "Виртуальные проекты", "Электронный читальный зал" (периодика онлайн), "Электронный каталог" и др. Сайт предоставляет возможность доступа в Национальную электронную библиотеку (НЭБ). Большого уважения заслуживает раздел "Виртуальный музей памяти – Великая Отечественная война на Демидовской земле". Важно, что сайт предоставляет возможность взаимодействия с читателями через разделы: "Задай вопрос", "Книга отзывов", "Виртуальная справочная служба", "Независимая оценка качества оказываемых услуг" и др. Таким образом, имеющаяся на официальном сайте МБУК ЦБС Демидовского района информация заслуживает высокой оценки и удовлетворяет требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к собственному официальному сайту, размещенному в сети интернет, сотрудники Централизованной библиотечной системы Демидовского района используют дополнительные возможности распространения информации о своей деятельности: сайт Администрации муниципального образования «Демидовский район» Смоленской области (<https://demidov.admin-smolensk.ru/>); социальные сети (<https://vk.com/club151960361>, <https://ok.ru/group/60588168577272>), а также средства массовой информации (районная газета «Поречанка»).

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<sub>инф</sub>), осуществляется в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" и определяется по формуле (1.1), включающей следующие показатели

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

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

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

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

**Пинф.** (значение показателя «Соответствие информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ») определяется по формуле (1.1) и составляет для данной организации **100 баллов**.

*Таким образом, итоговый показатель оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 100 баллов.*

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

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

На официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района (<http://demidov.library67.ru/>) имеется информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. В разделе

"Контакты" (<http://demidov.library67.ru/contacts/>) указаны: абонентский номер телефона 8 (48147) 4-11-89, 2-20-65, адрес электронной почты [bibldem@rambler.ru](mailto:bibldem@rambler.ru), а также почтовый адрес с указанием местоположения на Яндекс.Карте. В этом же разделе действует электронный сервис для подачи обращений и предложений граждан. На сайте имеется раздел "Задай вопрос", созданы технические возможности выражения читателями мнения о качестве условий оказания услуг библиотекой в разделе "Независимая оценка качества оказываемых услуг", где размещена гиперссылка на анкету для опроса потребителей услуг. Действует электронная "Книга отзывов". Таким образом, имеющаяся на официальном сайте МБУК ЦБС Демидовского района информация в полной мере позволяет обеспечивать обратную связь и 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) = 6.

$T_{\text{дист.}}$  (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 Централизованная библиотечная система Демидовского района 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 ( $P_{\text{откр.уд}}$ ) была использована информация от потребителей услуг МБУК ЦБС Демидовского района, полученная в результате анкетирования и опроса. В 2021 году потребителями услуг Централизованной библиотечной системы Демидовского района стали 7985 человек, что позволяет отнести данное учреждение к III категории (в соответствии с Распоряжением Министерства культуры Российской

Федерации "О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры" № Р-1681 от 18 декабря 2020 года). При проведении Независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году было опрошено 197 человек, абсолютное большинство которых выразили удовлетворенность открытостью и доступностью информации о деятельности МБУК ЦБС Демидовского района. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **197 человек.**

**У<sub>стенд</sub>** (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **195 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) = **196 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> = 99,24 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 Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 99,24 балла.*

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

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

### ***Общий анализ состояния условий предоставления услуг:***

В Муниципальном бюджетном учреждении культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района созданы весьма комфортные условия для читателей. Так, например, в Демидовской центральной библиотеке зона отдыха оборудована соответствующей мебелью. В помещении создана понятная навигация с необходимыми указателями и вывесками. В открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода. Современное санитарно-гигиеническое помещение находится

в удовлетворительном санитарном состоянии. Транспортная доступность и возможность парковки автотранспорта не вызывает нареканий. Для читателей доступны различные варианты записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте, при личном посещении). Во всех библиотеках-филиалах, входящих в Централизованную библиотечную систему, комфортность условий предоставления услуг определяется уровнем социально-экономического развития поселений. Тем не менее, сотрудники библиотек стремятся сделать максимально удобным обслуживание своих читателей. В целом в МБУК ЦБС Демидовского района обеспечен высокий уровень комфортности предоставления услуг для читателей.

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 Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области 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 от потребителей услуг, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг МБУК ЦБС Демидовского района. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **197 человек.**

$У_{\text{комф.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **195 человек.**

$P_{\text{комф.уд.}}$  (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **98,99 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное*

*учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 98,99 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 Муниципальном бюджетном учреждении культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района созданы элементы безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. Так, например, входная группа оборудована пандусом (с высоким углом наклона) и поручнем, имеются расширенные дверные проемы. Санитарно-гигиеническое помещение приспособлено к использованию инвалидами. На стеклянные поверхности входных дверей нанесена контрастная маркировка. Тем не менее, в дальнейшем необходимо продолжить работу по обустройству безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья.

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

Сорг.дост. (количество условий доступности организации для инвалидов) = 4.

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. = 80 баллов.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 80 баллов.*

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

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

В Муниципальном бюджетном учреждении культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района ведется работа по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Так, например, функционирует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению. Проведен инструктаж работников библиотеки по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории (Приказ № 7 о/д от 11.01.2022), что позволяет оказывать соответствующую помощь инвалидам. Сотрудники МБУК Централизованная библиотечная система Демидовского района оказывают услуги инвалидам на дому или в дистанционном режиме. В дальнейшем необходимо продолжить работу по созданию условий доступности для инвалидов и, прежде всего, обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

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

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

В данном случае показатель оценки качества  $P_{\text{услуг дост.}} = 60$  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 Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 60 баллов.*

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

Для расчета данного показателя были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг-инвалидов: анкетирование, опрос, интервью. В ходе опроса представители Демидовской районной организации Всероссийского общества инвалидов рассказали о большой работе, проводимой сотрудниками библиотеки с пожилыми людьми и маломобильными гражданами. Все опрошенные отметили позитивные

изменения в создании безбарьерной среды, а также внимание и отзывчивость работников библиотеки, адресовав им слова благодарности. Вместе с тем, были высказаны пожелания по улучшению условий доступности получения услуг инвалидами. В целом, все опрошенные потребители услуг-инвалиды проявили высокую степень удовлетворенности доступностью услуг в МБУК Централизованная библиотечная система Демидовского района.

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) = **7 человек.**

$У_{\text{дост.}}$  (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 Централизованная библиотечная система Демидовского района 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 и опроса потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУК Централизованная библиотечная система Демидовского района, 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) = **197 человек.**

$У_{\text{перв.конт.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **196 человек.**

В данном случае показатель  $P_{\text{перв.конт.уд.}} = 99,49$  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 Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 99,49 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 МБУК Централизованная библиотечная система Демидовского района, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУК ЦБС Демидовского района, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры ( $P_{\text{показ.услуг.уд.}}$ ), осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **197 человек.**

$У_{\text{оказ.услуг.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **197 человек.**

В данном случае показатель  $P_{\text{показ.услуг.уд.}} = 100$  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 Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области 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 ( $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$ ) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУК Централизованная библиотечная система Демидовского района при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **197 человек.**

$У_{\text{вежл.дист.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **194 человека.**

В данном случае показатель  $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$  = **98,48 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 Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 98,48 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 Централизованная библиотечная система Демидовского района 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) = **197 человек.**

$У_{\text{реком.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **197 человек.**

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

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)" для организации*

*Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 100 баллов.*

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

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

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **197 человек.**

$У_{\text{орг.усл.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **196 человек.**

В данном случае показатель  $P_{\text{орг.усл.уд.}}$  = **99,49 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 99,49 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 Централизованная библиотечная система Демидовского района, производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **197 человек.**

$У_{\text{уд.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **197 человек.**

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 Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области 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):

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

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" ( $P_{\text{ожид.}}$ ), 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 Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области**

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99,24) = 99,7$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 98,99) = 99,5$$

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 60 + 0,3 \times 85,71) = 73,71$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,49 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 98,48) = 99,5$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 99,49 + 0,5 \times 100) = 99,9$$

сумма  $K_m = 472,31$

$S_n = 472,31 / 5 = 94,46$

**Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 94,46 балла.**

*Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области:*

- Для дальнейшего улучшения качества условий оказания услуг необходимо продолжить обустройство безбарьерной доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья с использованием современных инновационных технологий.

- Повышение качества библиотечного обслуживания населения Демидовского района требует стабильного комплектования библиотечного фонда современной литературой (в том числе на электронных носителях), а также увеличение подписки газет и журналов для разных возрастных групп населения.

- Высокому уровню профессиональной деятельности МБУК Централизованная библиотечная система и его роли в социально-культурной жизни региона должен соответствовать эстетичный внешний вид учреждения культуры, своевременный ремонт помещений и современный дизайн.

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

Е.Н.Мажар

