



**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 № 13Э/18 от «07» ноября 2018 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., № 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 "Сафоновская районная централизованная библиотечная система"

Почтовый адрес организации:

215500 Смоленская область, г.Сафонов, ул.Красногвардейская, д.35

Адрес сайта организации: <http://safonovo.library67.ru>
Электронный адрес организации: safonlib@yandex.ru

Телефон организации: 8(48142)4-27-08

Руководитель организации: Директор Игнатова Татьяна Ивановна

Контактная информация руководителя:

номер сотового телефона 89107658364

e-mail ignatovati@mail.ru

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Баданина Марина Анатольевна, заведующая отделом культурных проектов и внешних связей

Контактная информация – номер телефона: 8(48142)4-27-07;

e-mail: safonlib@yandex.ru

Дополнительная информация об организации:

Сафоновская районная централизованная библиотечная система (РЦБС) сформирована на базе первой публичной на Сафоновской земле библиотеки, созданной в 1908 году. В 1953 году открылась городская библиотека (в барачном здании Дома пионеров по ул. Энгельса), в 1971 году она получила в эксплуатацию новое типовое здание библиотеки площадью 1500 кв.м. В единую библиотечную систему все библиотеки города и района объединились в 1978 году. Городская библиотека получила статус центральной районной библиотеки с полномочиями методического центра. Важным событием стало открытие в микрорайоне №1 в 1993 году специализированной детско-юношеской библиотеки, построенной по типовому проекту. В настоящее время Сафоновская РЦБС включает в себя центральную районную библиотеку, районную детскую библиотеку, 4 городских и 20 сельских филиалов. Единый библиотечный фонд – около 500 тыс. экз. РЦБС ежегодно обслуживает 48% городского и 70% сельского населения. Сафоновская централизованная библиотечная система является сегодня одной из лучших в Смоленской области. Неоднократно библиотеки РЦБС становились победителями ежегодных областных конкурсов «Библиотека года». На базе ЦБ организована работа кафедры православной литературы при участии Отдела регионального образования и катехизиса Смоленской епархии. В 2013 году поддержан проект «Вера. Знание. Книга» и открыт гуманитарный православный центр им. преподобного Сергия Радонежского.

Библиотечная система решает важные задачи обеспечения сохранности библиотечного фонда универсального содержания с зафиксированной в нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенной для передачи во времени и пространстве, его пополнение, изучение и предоставление пользователям в целях обеспечения прав граждан на приобщение к ценностям культуры, свободного доступа к информации. Учреждение является информационным, методическим и культурным центром, хранилищем краеведческой литературы и местных изданий. Одним из важнейших аспектов деятельности библиотечной системы является обеспечение свободного доступа пользователей к библиотечному фонду Учреждения через абонемент, систему читальных залов и межбиблиотечный абонемент; осуществление справочно-библиографического и информационного обслуживания пользователей; организация информационно-выставочной, редакционно-издательской, рекламно-имиджевой деятельности; проведение досуговых, культурно-просветительских и образовательных мероприятий. При столь ответственной и многогранной работе с читателями очень важно обеспечивать высокое качество условий предоставления услуг в рамках всей библиотечной системы. При этом уровень условий оказания услуг читателям определяется, прежде всего, по состоянию дел в Центральной районной библиотеке, где созданы весьма комфортные и современные условия для всех категорий потребителей услуг (см. Приложение №1).

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.

На стендах в помещениях Сафоновской центральной районной библиотеки размещена наиболее важная для потребителей услуг информация:

- Основные сведения (название библиотечной системы, структура, Ф.И.О. руководителей структурных подразделений, состав фонда).
- Цели и задачи библиотеки в организации обслуживания населения.
- Правила пользования библиотекой.
- Информация об услугах, предоставляемых данным заведением.
- Сведения о любительских объединениях, клубах по интересам, если такие есть: план работы, цели, задачи и пр.;
- Грамоты, благодарности, полученные за достижение результатов в работе.

- Объявления о текущих мероприятиях, планы работы на месяц.
- Продукты издательской деятельности.
- План эвакуации.
- Правила противопожарной безопасности.

На официальном сайте Сафоновской районной централизованной библиотечной системы (<http://safonovo.library67.ru>) имеются все необходимые разделы в соответствии с установленными требованиями: официальное название, адрес, контакты, структура библиотечной системы с указанием всех библиотек, филиалов и их контактной информацией. Нормативная база включает Устав организации и копии основных документов. Имеются также копии приказа о предоставлении пользователям платных услуг в библиотеках «Сафоновской РЦБС», копии отчетов о выполнении муниципального задания МБУК «Сафоновская РЦБС»; копии плана финансовой деятельности; правила пользования библиотеками МБУК «Сафоновская районная централизованная библиотечная система»; положение о виртуальной справочной службе. На сайте имеются важные разделы: "Задай вопрос", "Независимая оценка качества оказываемых услуг" с соответствующей электронной анкетой, действующая "Книга отзывов" Большой интерес вызывают дополнительные разделы, выполненные весьма информативно и эстетично (новости, афиша, виртуальные экскурсии и др.). Деятельность Сафоновской библиотечной системы широко освещается в социальных сетях (страница в "Одноклассниках" <https://ok.ru/saflib>), в средствах массовой информации (газета «Сафоновская правда», телерадиостудия «Сафонов»), на сайте администрации МО «Сафоновский район» Смоленской области; на сайте "Культура РФ" через систему АИС "Единое информационное пространство в сфере культуры".

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

И_{стенд} (количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **15**

И_{сайт} (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = **20**

И_{норм} (количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации) = **20**.

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 87,5.

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 "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" составляет 87,5.

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 информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

На сайте Сафоновской районной централизованной библиотечной системы размещена информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Например, имеется абонентский номер телефона, адрес электронной почты, функционирует раздел «Продление книг on-line»; действуют электронные сервисы (подача электронного обращения), «Книга отзывов», обеспечен электронный сервис получения консультации по оказываемым услугам «Задай вопрос». Созданы технические возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в сфере культуры (наличие анкеты для опроса граждан в разделе "Независимая оценка качества оказываемых услуг"). Всё это позволяет обеспечить эффективную обратную связь с получателями услуг и повышать качество работы библиотечной системы.

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» ($P_{\text{дист.}}$):

$C_{\text{дист.}}$ (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = 8

$T_{\text{дист.}}$ (количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия). За каждый способ – по 30 баллов. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия дается максимальное количество – 100 баллов.

Определенный по формуле (1.2) показатель $P_{\text{дист.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновская районная 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 ($P_{\text{откр.уд}}$) были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 20

$У_{\text{стенд}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 20

$У_{\text{сайт}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = 20

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 $P_{\text{откр.уд.}} = 100$

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 "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" составляет 100.

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 Сафоновской центральной районной библиотеке созданы весьма комфортные условия для читателей: эстетично и удобно оборудованы зоны отдыха (ожидания), обеспечена понятная навигация в помещениях, в открытом доступе имеется питьевая вода, для всех доступны санитарно-гигиенические помещения, все помещения библиотеки находятся в удовлетворительном санитарном состоянии (каждый день уборщиками производится влажная уборка помещений, регулярно в библиотеке проводятся санитарные дни). Библиотека расположена в зоне хорошей транспортной доступности (остановка общественного транспорта в 150 метрах от библиотеки). Читателям доступны различные варианты записи на получение услуг: по телефону, на официальном сайте, 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) = 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 "Сафоновская районная 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 были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = 20

У_{комф.} (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 20

П_{комф.уд.} (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 100

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" составляет 100.

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:

Проблема создания безбарьерной среды для инвалидов достаточно остро стоит в любой организации сферы культуры, в том числе и в Сафоновской центральной районной библиотеке. В настоящее время удалось лишь оборудовать пандусами входные группы, обустроить расширенные дверные проемы и поручни. На повестке дня стоит решение очередных задач.

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

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

Т_{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_{орг.дост.}**) принимает максимальное значение 100 баллов.

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

Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" составляет 60 баллов.

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

Общий анализ состояния условий доступности для инвалидов в организации:

В Сафоновской центральной районной библиотеке предприняты определенные меры по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В частности, функционирует альтернативная версия официального сайта организации сферы культуры для инвалидов по зрению. Проведено обучение работников библиотеки по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории (Приказ от 04.04.2018 №51-ОД). Работники библиотеки обеспечивают надлежащее состояние путей перемещения инвалидов по территории библиотеки, в том числе наружных лестниц, пандусов (своевременная очистка их от снега и льда, обработка специальными противоскользящими смесями), а также мест отдыха на территории; оказывают инвалидам помощь при одевании / раздевании; осуществляют, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала организации для сопровождения инвалида по объекту. Кроме того, практикуется предоставление услуг в дистанционном режиме или на дому.

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

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

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

В данном случае показатель оценки качества $P_{услуг.дост.} = 80$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" составляет 80 баллов.

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

Для определения значения данного показателя была использована информация, полученная от представителей Сафоновской городской организации Всероссийского общества инвалидов, председателем которой является Фомин Альберт Константинович. Телефонный опрос и анкетирование показали в целом высокую степень удовлетворенности условиями доступности услуг в Сафоновской центральной районной библиотеке для читателей-инвалидов. На протяжении многих лет сотрудниками библиотеки ведется большая информационно-просветительская и культурно-массовая работа с инвалидами. Активно используются дистанционные формы работы. Особую признательность в телефонном опросе инвалиды высказали сотрудникам библиотеки за их внимательное и доброжелательное отношение к людям с ограниченными возможностями.

Для расчета данного показателя были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). 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) = 5

$У_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 5

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" составляет 100.

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

а) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников"

организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры".

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате анкетирования, опроса и других методов взаимодействия с потребителями услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников 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) = 20

$У_{\text{перв.конт.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = 20

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

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 "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" составляет 100.

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. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, 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) = 20

$У_{\text{оказ.услуг.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 20

В данном случае показатель $Показ.услуг.уд. = 100$

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 "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" составляет 100.

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. 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) = 20

$У_{вежл.дист.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 20

В данном случае показатель $П_{вежл.дист.уд.} = 100$

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 "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" составляет 100.

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 ($П_{реком.}$) 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) = 20

$У_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 20

В данном случае показатель $П_{\text{реком.}}$ = 100

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 "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" составляет 100.

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

Расчет показателя ($П_{\text{орг.усл.уд.}}$) доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в 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) = 20

$У_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 20

В данном случае показатель $П_{\text{орг.усл.уд.}}$ = 100

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

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

Расчет показателя ($П_{\text{уд.}}$) 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) = 20

$У_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 20

В данном случае показатель $П_{уд.} = 100$

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" составляет 100.

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:

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

$$K_2 = (0,3 \times П_{комф.усл.} + 0,3 \times П_{комф.уд.})$$

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

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

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

Все показатели: $П_{инф}$... $П_{уд.}$ – 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" ($П_{ожид.}$), что объективно несколько снижает максимальное значение показателя в целом по организации.

**Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновская
районная централизованная библиотечная система":**

$$K_1 = (0,3 \times 87,5 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 100) = 96,3$$

$$K_2 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100) = 60$$

$$K_3 = (0,3 \times 60 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 100) = 80$$

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

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

$$\text{сумма } K_m = 436,3$$

$$S_n = 436,3 / 5 = 87,3$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" составляет 87,3.

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

- Для дальнейшего повышения качества условий оказания услуг необходимо осуществлять мониторинг показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.*
- Стремиться во всех библиотеках и филиалах, входящих в районную централизованную библиотечную систему, обеспечить комфортные условия и безбарьерную среду для всех категорий граждан, включая людей с ограниченными возможностями здоровья.*
- Разнообразить формы продвижения информации для населения о деятельности и культурных мероприятиях с использованием средств массовой информации, сети Интернет и др..*
- Предлагать услуги нового технического уровня, имеющие маркетинговую привлекательность и способствующие дальнейшему развитию профессиональной деятельности библиотеки..*

- Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании Центральной районной библиотеки и её филиалах для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями здоровья.

Директор АНО "Смоленский научно-образовательный центр", кандидат филологических наук, доцент

Е.Н.Мажар





Протитуровано, пронумеровано и скреплено
печатью 16 (шестнадцати)) листов.

Директор


/Е.И.Мажар/