



**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 № 19Э/19 от «07» октября 2019 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры, являющейся Заказчиком.

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

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

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

Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система (Руднянское МБУ ЦБС)

Почтовый адрес организации:

216790 Смоленская область, г. Рудня, ул. Киреева, д. 60

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

Телефон организации: **8(48141)4-21-09**

Руководитель организации: **Москалькова Марина Геннадьевна**

Контактная информация руководителя:
номер сотового телефона **8 915 647-91-95**
e-mail: **moskalkova66@mail.ru**

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Москалькова Марина Геннадьевна, директор

Контактная информация – номер телефона: **8(48141)4-21-09**

e-mail: **biblioteka.rud@yandex.ru**

Дополнительная информация об организации:

Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система в современном статусе зарегистрировано 13 марта 2012 года. По состоянию на 1.01.2019 г. в единую систему входят: Центральная районная библиотека, Руднянская детская библиотека и 14 библиотек-филиалов в поселениях Руднянского района. Свою историю современная библиотечная система ведет с основания Руднянской районной библиотеки в октябре 1922 года. В настоящее время Руднянское МБУ ЦБС является современным учреждением культуры, решающим задачи, связанные с информационно-просветительской, культурно-познавательной, воспитательной и досуговой деятельностью. Руднянская централизованная библиотечная система работает на высоком профессиональном уровне; её книжный фонд приближается к 180 тысячам экземпляров; действует электронный каталог. Кроме того, Центральная библиотека и ряд филиалов подключены к Национальной электронной библиотеке. Читателями Руднянского МБУ ЦБС являются 12,8 тысяч человек. Эффективной работе с населением региона помогает собственный официальный сайт, размещенный в сети Интернет. Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система является одним из наиболее значимых учреждений культуры в регионе, поэтому очень важно обеспечивать высокое качество условий оказания услуг потребителям во всех подразделениях. Но особенно актуально это для Центральной районной библиотеки, которая является ключевым звеном в Руднянском МБУ ЦБС.

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:

В помещении Руднянского муниципального бюджетного учреждения Централизованная библиотечная система имеются стенды, на которых размещена наиболее важная для потребителей услуг информация. В частности, указано официальное название учреждения культуры, контактная информация, режим и график работы, Правила пользования библиотеками Руднянского МБУ ЦБС, информация об отделах библиотеки, о её фондах и справочно-библиографическом аппарате, новых поступлениях литературы. Также на стендах имеется информация о видах услуг, прейскурант платных услуг, программа работы клуба по интересам, план работы на месяц, информация об акциях библиотеки и фонде «Читательская инициатива». Информацию о деятельности библиотеки дополняет стенд социальной рекламы, где размещена важная для местных жителей информация (об участковых, о цифровом телевидении, мероприятиях Дома культуры и др.). В целом, информация, размещенная на стендах в помещениях, дает достаточно полное представление о деятельности Руднянского муниципального бюджетного учреждения Централизованная библиотечная система.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Официальный собственный сайт Руднянского муниципального бюджетного учреждения Централизованная библиотечная система, размещенный в сети интернет, соответствует предъявляемым требованиям и содержит большой массив фактической информации. Так, например, на сайте указано официальное название учреждения культуры, контактная информация (адрес, телефон, E-mail, схема проезда); структура учреждений, входящих в Руднянское МБУ ЦБС, режим и график работы; представлена достаточно полная нормативная база (Устав, Административный регламент, Правила пользования библиотекой, Политика конфиденциальности, Свидетельство о внесении записи в ЕГРЮЛ, Свидетельство о постановке на учет в налоговый орган); Муниципальное задание, План финансово-хозяйственной деятельности, Специальная оценка условий труда; бесплатные

и платные услуги по преискуранту и др. Широкое освещение на сайте получила профессиональная деятельность: охарактеризованы фонды библиотеки (общая характеристика книжных фондов, перечень периодических изданий, выписываемых библиотеками ЦБС); электронный каталог (ссылка на поиск в Сводном каталоге библиотек Смоленской области); ссылка на Национальную электронную библиотеку; каталог книг онлайн (ссылка на сайт Культура РФ); новые поступления в библиотеку; планы и отчеты; календарь знаменательных дат, методические издания; архив мероприятий (2013 – 2018гг.) и др. Большой объем дополнительной информации дает возможность культурно-просветительской деятельности среди населения региона: Правовой навигатор (Детство под защитой, Защита прав потребителей, Противодействие коррупции, Школа будущего избирателя, Социально значимая информация); Конкурсы, викторины (всероссийские конкурсы, положения областных и районных конкурсов, подведение итогов); Выставки; Фотогалерея; Мультимедиа (видео и виртуальные выставки); Новости; Афиша; разделы: "Край мой - гордость моя" (краеведческий материал); "Изящной лирики перо" и многое другое. Кроме того, имеются ссылки на официальные сайты организаций-партнеров, баннеры и др. В итоге можно утверждать, что сайт в полной мере соответствует требованиям и отражает многогранную деятельность Руднянского муниципального бюджетного учреждения Централизованная библиотечная система. В наличии имеются все основные рубрики и разделы. Дополнительное освещение деятельности Руднянской ЦБС получила в социальных сетях («Одноклассники», «ВКонтакте»), средствах массовой информации (районная газета «Руднянский голос»).

Расчет показателя соответствия информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации ($P_{инф.}$), осуществляется в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" и определяется по формуле (1.1), включающей следующие показатели

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

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

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

Основание: Приказ Министерства культуры Российской Федерации

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

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 Руднянское муниципальное бюджетное учреждение 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 Руднянского муниципального бюджетного учреждения Централизованная библиотечная система имеются технические возможности о разнообразных дистанционных способах обратной связи с читателями. В частности, указаны контакты Централизованной библиотечной системы (абонентский номер телефона и адрес электронной почты), функционируют электронные сервисы, обеспечивающие возможность обратной связи с получателями услуг: Книга отзывов, рубрика "Задай вопрос". Большие возможности для выражения мнения читателей предоставляет раздел "Оценка качества услуг библиотек Руднянского МБУ ЦБС", где размещен электронный вариант анкеты. Таким образом, официальный сайт дает возможность в полной мере реализовать дистанционные способы взаимодействия 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 Руднянское муниципальное бюджетное учреждение 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) = 194 человека

$У_{\text{стенд}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 194 человека

$У_{\text{сайт}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = 194 человека

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 $P_{\text{откр.уд.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации

о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры" для организации Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система составляет 100 баллов.

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

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

Общий анализ состояния условий предоставления услуг:

Сотрудники Руднянского муниципального бюджетного учреждения Централизованная библиотечная система стремятся создать комфортные условия для своих читателей. В частности, оборудована комфортная зона отдыха; в помещении имеется понятная навигация; обеспечена доступность питьевой воды для читателей; имеются санитарно-гигиенические помещения в удовлетворительном состоянии; оборудована парковка. В библиотечной системе обеспечена вариативность записи на получение услуг (по телефону, на официальном сайте, при личном посещении).

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

$S_{\text{комф.}}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = 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 Руднянское муниципальное бюджетное учреждение 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) = **194 человека**

У_{комф.} (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **194 человека**

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система составляет 100 баллов.

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

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

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

Руководством и сотрудниками Руднянского муниципального бюджетного учреждения Централизованная библиотечная система проделана большая работа по формированию безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. Важно подчеркнуть, что это касается не только Центральной районной библиотеки, но и филиалов, расположенных в населенных пунктах Руднянского района. Так, например, в Центральной районной и детской библиотеках оборудован пандус, нанесена цветовая разметка на ступени крыльца и входные двери. Пандус имеется также в зданиях Голынковской, Кляриновской, Смолиговской, Борковской библиотеках-филиалах; во многих библиотеках начата установка поручней. Кроме того, кнопки вызовов установлены в Голынковской, Переволочской и Смолиговской библиотеках. В Руднянской центральной районной библиотеке оборудовано санитарно-гигиеническое помещение для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов. Во всех библиотеках-филиалах осуществляется доставка книг на дом книгоношами и сотрудниками библиотек. В целом можно отметить достаточно высокий уровень обустройства безбарьерной среды в Руднянском муниципальном бюджетном учреждении Централизованная библиотечная система.

Расчет показателя оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом

доступности для инвалидов" ($P_{орг.дост.}$) производился по формуле (3.1) при наличии следующих показателей:

$C_{орг.дост.}$ (количество условий доступности организации для инвалидов) = 4

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

В данном случае $P_{орг.дост.} = 80$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система 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:

Сотрудниками Руднянского муниципального бюджетного учреждения Централизованная библиотечная система начата работа по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В настоящее время функционирует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению. Проведен инструктаж работников библиотеки по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории (Приказ директора Руднянского МБУ ЦБС №44 от 31.12.2015), что позволяет оказывать соответствующие услуги инвалидам. Реализуется возможность предоставления библиотечных услуг в дистанционном режиме или на дому (работают "книгоноши", сотрудники библиотек осуществляют подворные обходы). Многие ещё предстоит сделать, чтобы обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; осуществить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и т.д. Частично на данном этапе проблему обеспечения условий доступности услуг для инвалидов позволяет решить договор, заключенный с Государственным казенным учреждением культуры "Смоленская областная специальная библиотека для слепых" на бесплатное предоставление во временное пользование аудиокниг и книг на флешносителе.

Расчет показателя "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими"

($P_{\text{услуг дост.}}$) производился по формуле (3.2) при наличии следующих показателей:

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

$T_{\text{услуг дост.}}$ (количество баллов за каждое условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{услуг дост.}}$) принимает максимальное значение 100 баллов.

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

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система составляет 80 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 (анкетирование, опрос и др.). Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система проводит большую работу со всеми категориями населения, и, в том числе, с инвалидами. Представители Руднянской районной организации Всероссийского общества инвалидов, которую возглавляет Тиханкова Валентина Николаевна, высказали слова огромной благодарности в адрес сотрудников библиотеки. В интервью представители общества инвалидов рассказали о совместных мероприятиях, которые проводятся на базе библиотеки, отметили высокий уровень профессионализма в подборе специальной литературы и обслуживании инвалидов. При этом читатели-инвалиды указали на отзывчивость и доброе отношение сотрудников библиотеки, их стремление помочь людям с ограниченными возможностями здоровья. Всё это обеспечило высокую степень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов в Руднянской централизованной библиотечной системе.

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) = 194 человека

$U_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 174 человека

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд}} = 89,6$ баллов

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система составляет 86,9 баллов.

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

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

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате анкетирования, 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) = **194 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) = **194 человека**

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

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

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

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 (**Показ.услуг .уд.**) осуществляется по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **194 человека**

У_{оказ.услуг.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **194 человека**

В данном случае показатель **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 Руднянское муниципальное бюджетное учреждение 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. 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) = **194 человека**

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

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

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

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

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

Расчет показателя ($P_{\text{реком.}}$) доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры) производился по формуле (5.1) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 194 человека

$У_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 194 человека

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)" для организации Руднянское муниципальное бюджетное учреждение 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 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) = 194 человека

$У_{\text{орг. усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 194 человека

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления"

услуг в организации сферы культуры" для организации Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система составляет 100 баллов.

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

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

$Ч_{обш.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 194 человека

$У_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 194 человека

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система составляет 100 баллов.

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий для данной (n-ой) организации, рассчитываемая по формулам:

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

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

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

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

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

Все показатели: $P_{инф}$... $P_{уд.}$ – показатели оценки качества, характеризующие общие оценки критерия качества в организации сферы

культуры, рассчитанные по формулам, приведенным в рекомендациях Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (пункты: 1–5).

Максимальное значение показателя оценки качества по организации сферы культуры составляет 100 баллов. При этом для организаций сферы культуры (в отличие от организаций сферы обслуживания, охраны здоровья и др.) не применяется для оценки показатель "Время ожидания предоставления услуги" (Пожид.).

Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система

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

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

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 89,6) = 82,9$$

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

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

$$\text{сумма } K_m = 482,9$$

$$S_n = 482,9 / 5 = 96,5$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система составляет 96,5 баллов.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система:

- Руднянская централизованная библиотечная система работает на высоком профессиональном уровне, внедряя инновационные технологии, что способствует улучшению качества условий оказания услуг. Для дальнейшего развития в данном направлении необходимо постоянное обновление компьютерной базы и скоростной интернет.
- Необходимо во всей библиотечной системе продолжить работу по совершенствованию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

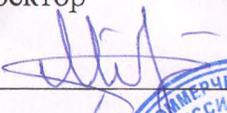
Директор АНО "Смоленский научно-образовательный центр", доктор педагогических наук



Е.Н. Мажар

Пронумеровано, пронумеровано и скреплено
печатью 15 (пятинадесятъ)) листов.

Директор



/Е.Н.Мажар/

