



**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 № 5Э/22 от «24» июня 2022 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по независимой оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры, являющейся Заказчиком.

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

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

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

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

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

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» Холм-Жирковского района Смоленской области

Сокращенное название: МБУК «Холм-Жирковская ЦБС»

Почтовый адрес организации:

215650, Смоленская обл., пгт. Холм-Жирковский, ул. Старшины Сорокина, д.21

Адрес сайта организации: <http://holm-zhirki.library67.ru/>

Электронный адрес организации: xolm_cb@mail.ru

Телефон организации: +7 (48139) 2-22-61

Руководитель организации: директор Деенкова Наталья Валерьевна

Контактная информация руководителя

номер телефона: +7 (48139) 2-22-61

e-mail: xolm_cb@mail.ru

Количество получателей услуг за предыдущий календарный год:

6834 человек

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Деенкова Наталья Валерьевна, директор

номер телефона: +7 (48139) 2-22-61

e-mail: xolm_cb@mail.ru

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» Холм-Жирковского района Смоленской области в современном статусе было зарегистрировано 1 апреля 1994 года. Директором МБУК "Холм-Жирковская ЦБС" со 2 октября 2018 года является Деенкова Наталья Валерьевна. В настоящее время в структуру

учреждения входят: Центральная районная библиотека (пгт. Холм-Жирковский, ул. старшины Сорокина, 21), Детская библиотека (пгт. Холм-Жирковский, ул. Советская д.1), а также 15 сельских библиотек-филиалов – Боголюбовская сельская библиотека-филиал №1 (с. Боголюбово, ул. Чапаева, д.19); Агибаловская сельская библиотека-филиал №2 (д. Агибалово, ул. Школьная, д.5а); Батуриная сельская библиотека-филиал №3 (д. Батурино, ул. Лесная, д.1); Большевская сельская библиотека-филиал №4 (д. Большево, ул. Центральная, д. 27); Верховье-Малышкинская сельская библиотека-филиал №6 (д. Верховье, ул. Новая, д. 7); Тупиковская сельская библиотека-филиал №7 (ст. Владимирский Тупик, ул. Железнодорожная, д.29); Игоревская сельская библиотека-филиал №8 (ст. Игоревская, ул. Южная, д. 4); Канютинская сельская библиотека-филиал №9 (ст. Канютино, ул. Молодёжная, д.1); Ленинская сельская библиотека-музей №11 (д. Ленино, ул. Покровская, д. 4); Лехминская сельская библиотека-филиал №12 (д. Лехмино, пер. Центральный, д. 1); Нахимовская сельская библиотека-филиал №14 (д. Нахимовское, ул. Приднепровская, д.19, кв. 1); Никитинская сельская библиотека-филиал №15 (ст. Никитинка, ул. Базарная, д. 6); Печатниковская сельская библиотека-филиал №17 (д. Печатники, ул. Школьная, д.9); Пигулинская сельская библиотека-филиал №18 (д. Пигулино, ул. Грибоедова, д. 86а); Стешинская сельская библиотека-филиал №20 (д. Стешино, ул. Центральная, д. 33).

Холм-Жирковская централизованная библиотечная система является одним из важнейших объектов социально-культурной сферы региона. По состоянию на 1 января 2022 года совокупный объем фонда библиотек составляет 141726 экземпляров. Потребителями услуг МБУК "Холм-Жирковская ЦБС" в 2021 году стали 6834 человека, что позволяет отнести 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. Холм-Жирковская централизованная библиотечная система является центром просветительской деятельности и социально-культурной жизни в Холм-Жирковском районе.

МБУК «Холм-Жирковская ЦБС» – это не только главное книжное хранилище района, но и многоотраслевой центр информации и краеведческой работы, в котором работают квалифицированные сотрудники, сохраняющие трепетное отношение к книгам, документам и чтению в целом.

В настоящее время в библиотеке работают Центры правой и деловой информации, кафедра православной литературы, имеется доступ к национальной электронной библиотеке. Традиционно многолетние деловые связи связывают ЦБС со всеми муниципальными и образовательными структурами, заинтересованными в культурно-просветительной, образовательной и информационной деятельности. При столь важной роли учреждения в жизни региона и высоком уровне профессиональной деятельности важно обеспечение достойного качества условий оказания услуг всем категориям населения, включая инвалидов. Независимая оценка качества условий оказания услуг призвана выявить имеющиеся проблемы и определить направления совершенствования деятельности МБУК "Холм-Жирковская 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 помещениях Холм-Жирковской централизованной библиотечной системы расположены многочисленные стенды с полезной для потребителей услуг информацией. При входе в здание имеется вывеска с указанием официального названия и режима работы учреждения. На информационных стендах в помещении Центральной районной библиотеки размещены Устав, копии приказов, контактные данные, график работы структурных подразделений, план работы учреждения на месяц, правила пользования библиотекой, прейскурант цен на платные услуги, а также грамоты, дипломы, план работы клубов по интересам и других объединений. Неподдельный интерес у читателей вызывает стенд клуба "Золотой возраст". Большой вниманием сотрудниками МБУК "Холм-Жирковская ЦБС" уделяется безопасности жизнедеятельности, о чем свидетельствуют стенды "Инструкция о мерах пожарной безопасности", "План эвакуации" и другие. Подобные стенды оформлены и во всех сельских библиотеках-филиалах. Таким образом, размещенная на стендах в помещениях МБУК "Холм-

Жирковская ЦБС" информация соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Холм-Жирковская централизованная библиотечная система" Холм-Жирковского района Смоленской области имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <http://holm-zhirki.library67.ru/>. Сайт весьма информативен, содержит все необходимые разделы и помогает информировать население региона о своей деятельности. На сайте имеется полное официальное название, информация об учредителе, контактные данные.

Нормативная база представлена в полном объеме в соответствующем разделе (<http://holm-zhirki.library67.ru/normativnaya-baza/>), где размещены: Устав, решение учредителя о создании библиотеки и назначении руководителя, административные регламенты, перечень рабочих мест, Правила пользования ЦБС, муниципальные задания, планы финансово-хозяйственной деятельности (по годам) и отчеты о выполнении.

Все материалы регулярно обновляются, что обеспечивает их актуальность. В оптимальном объеме раскрыта информация о деятельности Холм-Жирковской централизованной библиотечной системы: перечислены все библиотеки, являющиеся её структурными подразделениями, указаны адреса и режим их работы, информация о фондах ЦБС и издательской деятельности и др. Большой интерес у читателей вызывают разделы: "Новости", "Афиша", "Анонсы мероприятий", "Календарь знаменательных дат", "Мультимедиа", "Электронный читальный зал" (периодика онлайн), "Клуб "Золотой возраст" и др. Кроме того, функциональные возможности официального сайта позволяют дистанционно взаимодействовать с потребителями услуг, благодаря разделам "Книга отзывов", "Задай вопрос", "Продление книг on-line" и др. Таким образом, имеющаяся на официальном сайте МБУК "Холм-Жирковская ЦБС" информация в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту используются иные способы распространения и места размещения информации об услугах, предоставляемых Холм-Жирковской ЦБС: социальные сети (госпаблик), странички в Вк и Одноклассники, официальный сайт Администрации муниципального образования "Холм-Жирковский район", средства массовой информации (районная газета "Вперёд").

Расчет показателя соответствия информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме),

установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации ($P_{инф.}$), осуществляется в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" и определяется по формуле (1.1), включающей следующие показатели

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

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

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

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

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

Таким образом, итоговый показатель оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» Холм-Жирковского 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 МБУК "Холм-Жирковская ЦБС" (<http://holm-zhirki.library67.ru/>) функционируют различные способы обратной связи с получателями услуг. В частности, в разделе "Контакты" (<http://holm-zhirki.library67.ru/contacts/>) указаны абонентский номер телефона +7 (48139) 2-22-61; адрес электронной почты (holm_cb@mail.ru), а также почтовый адрес с указанием местоположения на Яндекс.Картах. В этом же разделе функционирует электронный сервис для подачи электронного обращения граждан. Раздел "Задай вопрос" (<http://holm-zhirki.library67.ru/zadat-vopros/>) позволяет читателям дистанционно проконсультироваться с сотрудниками библиотеки. Раздел "Продление книг on-line" (<http://holm-zhirki.library67.ru/prodlenie-king-On-line/>) позволяет дистанционно осуществить коммуникацию по поводу пользования библиотечными фондами. Электронная "Книга отзывов" (<http://holm-zhirki.library67.ru/otzyvy/>) используется читателями для выражения своего мнения о деятельности библиотеки. Кроме того, на сайте имеется раздел "Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг", где размещены отчеты о предыдущих проверках качества условий оказания услуг потребителям. Таким образом, имеющаяся на официальном сайте МБУК "Холм-Жирковская ЦБС" информация о дистанционных способах обратной связи позволяет в полной мере обеспечить 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) = 7.

$T_{\text{дист.}}$ (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 «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» Холм-Жирковского 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 (Поткр.уд.) были использована информация от потребителей услуг МБУК "Холм-Жирковская ЦБС", полученная в результате опроса и анкетирования. Холм-Жирковская централизованная библиотечная система относится к III категории учреждений культуры, что дает основание провести анкетирование и опрос 500 потребителей услуг. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 500 человек.

$У_{\text{стенд}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 465 человек.

$У_{\text{сайт}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = 457 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 Поткр.уд. = 92,2 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 «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 92,2 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 МБУК "Холм-Жирковская ЦБС" созданы весьма комфортные условия для читателей. В Центральной районной библиотеке эстетично оформлена

комната ожидания: имеется диван, столы и стулья, а также информационные стенды. Навигационные знаки в виде надписей и указателей позволяют свободно ориентироваться в помещениях. В открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода. Для посетителей в здании обустроено современное санитарно-гигиеническое помещение. Центральная районная библиотека, как и все сельские библиотеки-филиалы, находится в пределах транспортной доступности в своих поселениях. Записаться на получение услуги можно по телефону, на официальном сайте или при личном посещении библиотеки. Таким образом, за несколько последних лет существенно повысилась комфортность предоставления услуг в Центральной районной библиотеке. Однако, в перспективе необходимо продолжить работу по обеспечению более комфортных условий для читателей в сельских библиотеках-филиалах.

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 «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» Холм-Жирковского 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 МБУК "Холм-Жирковская ЦБС", полученная в результате анкетирования и опроса. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 500 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 479 человек.

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 95,8 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 Холм-Жирковской централизованной библиотечной системе проделана большая работа по обустройству безбарьерной среды для инвалидов. Входная группа оборудована удобным пандусом и поручнями. При входе имеется кнопка вызова персонала для помощи людям с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время в помещении Центральной районной библиотеки сделаны расширенные дверные проемы, оборудовано санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. Просторные помещения дают возможность участия инвалидов-колясочников в массовых культурно-просветительских мероприятиях. Во всех сельских библиотеках-филиалах при входе имеются кнопки вызова персонала для помощи людям с ограниченными возможностями здоровья, а в 5 сельских библиотеках сооружены пандусы. В перспективе необходимо продолжить работу по обустройству безбарьерной среды для инвалидов в помещениях сельских библиотек-филиалов МБУК "Холм-Жирковская ЦБС".

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:

$S_{орг.дост.}$ (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 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» Холм-Жирковского 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:

Сотрудники МБУК "Холм-Жирковская ЦБС" стараются обеспечить условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В настоящее время действует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению. Для работников библиотеки регулярно проводится инструктаж, позволяющий сопровождать инвалидов в помещениях библиотеки и на прилегающей территории. Разработаны "Правила этикета при обращении с инвалидами работников МБУК "Холм-Жирковская ЦБС". Практикуется оказание библиотечных услуг на дому или дистанционно (посредством сайта) для людей с ограниченными возможностями здоровья.

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

Суслугдост. (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 3.

Туслугдост. (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 (Пуслугдост.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества Пуслугдост. = 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 «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 60 баллов.

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

Для расчета данного показателя была использована информация, полученная в результате интервьюирования и телефонного опроса потребителей услуг-инвалидов. Практически все опрошенные высказали высокую степень удовлетворенности совместной деятельностью с Холм-Жирковской централизованной библиотечной системой. Большинство опрошенных являются членами клуба "Золотой возраст" и регулярно посещают Центральную районную библиотеку. Они позитивно оценили проделанную работу по обустройству доступной среды для инвалидов и выразили благодарность сотрудникам библиотеки за внимательное и доброжелательное отношение к пожилым людям и читателям с ограниченными возможностями здоровья.

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) = 50 человек.

$У_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 46 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд}} = 92$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 92 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 МБУК "Холм-Жирковская ЦБС". 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) = 500 человек.

$U_{\text{перв.конт.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = 477 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}}$ = 95,4 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 «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 95,4 балла.

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

Для получения данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУК "Холм-Жирковская ЦБС", 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) = 500 человек.

$U_{\text{оказ.услуг.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 474 человека.

В данном случае показатель $P_{\text{показ.услуг.уд.}}$ = 94,8 балла.

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 «Холм-

Жирковская централизованная библиотечная система» Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 94,8 балла.

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 МБУК "Холм-Жирковская ЦБС". Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 500 человек.

$У_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 475 человек

В данном случае показатель $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$ = 95 баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 95 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 Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Холм-Жирковская централизованная библиотечная система" родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры), производился по формуле (5.1) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 500 человек.

$U_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 484 человека.

В данном случае показатель $P_{\text{реком.}}$ = 96,8 балла.

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 «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 96,8 балла.

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 Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Холм-Жирковская централизованная библиотечная система", производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 500 человек.

$U_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 478 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{орг.усл.уд.}}$ = 95,6 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 95,6 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 Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Холм-Жирковская централизованная библиотечная система",

производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 500 человек.

$У_{\text{уд}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 487 человек.

В данном случае показатель $П_{\text{уд}}$ = 97,4 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 97,4 балла.

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

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

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

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" ($P_{ожид.}$), 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 «Холм-Жирковская
централизованная библиотечная система» Холм-Жирковского района
Смоленской области**

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 92,2) = 96,88$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 95,8) = 97,9$$

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 60 + 0,3 \times 92) = 75,6$$

$$K_4 = (0,4 \times 95,4 + 0,4 \times 94,8 + 0,2 \times 95) = 95,08$$

$$K_5 = (0,3 \times 96,8 + 0,2 \times 95,6 + 0,5 \times 97,4) = 96,86$$

$$\text{сумма } K_m = 462,32$$

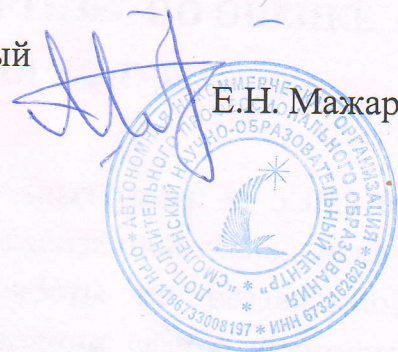
$$S_n = 462,32 / 5 = 92,46$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 92,46 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковская централизованная библиотечная система» Холм-Жирковского района Смоленской области:

- Для дальнейшего улучшения комфортности предоставления услуг читателям и повышения качества профессиональной деятельности рекомендуется приобрести проекторы для библиотек-филиалов, обеспечить регулярное поступление новых книг и журналов, оборудовать стоянку для автотранспорта рядом с Центральной районной библиотекой.
- Продолжая совершенствовать условия доступности получения услуг инвалидами, необходимо продолжить работу по формированию безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья в сельских библиотеках-филиалах МБУК "Холм-Жирковская ЦБС".

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



Е.Н. Мажар

Проинформировано, пронумеровано и скреплено
печатью 18 (*восемьнадцать*) листов.

Директор

/Е.Н.Мажар/

