



**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 № 15Э/21 от «11» ноября 2021 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., НР 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 "Сафоновская районная централизованная библиотечная система"

Сокращенное название: **МБУК "Сафоновская РЦБС"**

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; 8(48142) 4-27-07

Руководитель организации:

Директор Игнатова Татьяна Ивановна

Контактная информация руководителя:

номер сотового телефона 89107658364

e-mail: ignatovati@mail.ru

Количество получателей услуг за предыдущий календарный год:

33 462 человек (IV категория)

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Баданина Марина Анатольевна, заведующая отделом культурных проектов и внешних связей

Контактная информация: 89107800186, badanina-m2016@yandex.ru

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" в современном статусе было зарегистрировано 29 августа 2011 года. Однако, история библиотечного дела

в Сафоновском районе насчитывает уже более века: в 1906 года на станции Дорогобуж по инициативе начальника участка Г.А. Сахновского в здании пожарной сельской дружины была открыта общественная библиотека на частные средства. Сафоновские библиотеки упоминаются также в архивных данных 1944 года. Первая городская библиотека в Сафонове, располагавшаяся в барачном здании Дома пионеров по ул. Энгельса, была открыта в 1953 году. В октябре 1971 года в городе Сафонове было сдано в эксплуатацию типовое здание библиотеки площадью 1500 кв. м., где разместилась городская библиотека с фондом 16 тысяч книг. В этом же здании, по адресу: город Сафонов, улица Красногвардейская, дом 35, и сегодня располагаются Центральная районная библиотека и Районная детская библиотека. 1978 год стал годом объединения библиотек города и района в единую Сафоновскую централизованную библиотечную систему. В то время в состав Сафоновской ЦБС входило 32 библиотеки. В 2011 году Сафоновская ЦБС была преобразована в муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновская районная централизованная библиотечная система». В настоящее время в состав МБУК «Сафоновская РЦБС» входят 25 библиотек, которые являются общедоступными информационными, образовательными и культурно-досуговыми центрами в городе и районе: Центральная районная библиотека (г. Сафонов, ул. Красногвардейская, д. 35); Районная детская библиотека (г. Сафонов, ул. Красногвардейская, д. 35); Городская библиотека – филиал №1 (г. Сафонов, микрорайон №1, д. 12Б); Городская библиотека – филиал № 2 (г. Сафонов, ул. Ковалёва, д. 1Б); Городская детская библиотека – филиал №3 (г. Сафонов, поселок Горный, ул. Ленинградская, д. 15); Детско-юношеская библиотека – филиал № 30 (г. Сафонов, микрорайон 1, д. 31); Алферовская сельская библиотека – филиал № 6 (д. Кононово, ул. Школьная, д. 17); Барановская сельская библиотека – филиал № 7 (д. Бараново, ул. Садовая, д. 1); Беленинская сельская библиотека – филиал № 8 (д. Беленино, ул. Молодёжная, д. 23); Богдановщинская сельская библиотека – филиал № 9 (д. Богдановщина, ул. Партизанская, д. 4); Вадинская сельская библиотека – филиал № 10 (пос. Вадино, переулок Советский, д. 4); Васильевская сельская библиотека – филиал № 11 (село Васильевское); Вышегорская сельская библиотека – филиал № 13 (д. Вышегор, ул. Молодёжная, 1 - 3); Дроздовская сельская библиотека – филиал № 16 (д. Дроздово, ул. Луговая, д. 3); Дуровская сельская библиотека – филиал № 17 (д. Дурово, ул. Совхозная, д. 7); Зимницкая сельская библиотека – филиал № 18 (д. Зимницы, ул. Центральная, д. 13); Игнатковская сельская библиотека – филиал № 19 (д. Игнатково, ул. Молодёжная); Издешковская сельская библиотека –

филиал №5 (поселок Издешково, ул. 1-ая Ленинская, д. 5); Казулинская сельская библиотека - филиал № 21 (д. Казулино, ул. Центральная, д. 16); Леснянская сельская библиотека – филиал № 22 (с. Лесное, ул. Центральная, д. 5); Николо-Погореловская сельская библиотека – филиал № 23 (д. Николо-Погорелое, ул. Днепровская, д. 13); Прудковская сельская библиотека – филиал № 24; Пушкинская сельская библиотека – филиал № 26 (д. Пушкино, ул. Пролетарская, д. 23); Рыбковская сельская библиотека – филиал № 28 (д. Рыбки, ул. Центральная, д. 15); Старосельская сельская библиотека - филиал № 27 (д. Старое Село, ул. Придорожная, д. 12). Все библиотеки работают в единой системе, ежегодно обслуживая 63% населения муниципального образования «Сафоновский район» Смоленской области. Всего зарегистрировано в системе 38 тысяч читателей. Книжный фонд составляет более 500 тысяч экземпляров.

В настоящее время библиотеки воплощают в жизнь приоритеты общенациональной библиотечной политики, работу библиотек определяют Федеральные и региональные программы по культуре и библиотечному делу. Приоритетными направлениями деятельности МБУК «Сафоновская РЦБС» являются: продвижение культуры чтения среди населения региона; гражданско-патриотическое воспитание молодёжи; сохранение историко-культурного наследия родного края; культурно-досуговая деятельность и др.

Деятельность библиотек строится в тесном контакте с учреждениями культуры, учреждениями образования, отделом по делам молодежи, Домом детского творчества, любительскими творческими коллективами. МБУК "Сафоновская РЦБС" – это учреждение культуры нового типа, где активно внедряются современные информационные технологии, постоянно расширяется спектр предоставляемых читателям услуг, используются разнообразные формы и методы работы с населением. В библиотечных учреждениях системы работают 12 Центров социально-значимой информации. В 2020 году Сафоновская центральная районная библиотека стала победителем конкурса на создание в 2021 году модельных муниципальных библиотек в рамках федерального проекта «Культурная среда» национального проекта «Культура». Торжественное открытие Сафоновской модельной библиотеки состоялось 1 октября 2021 года. Профессиональная деятельность всех библиотек МБУК "Сафоновская РЦБС" должна неизменно сопровождаться высоким качеством условий оказания услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья.

I. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ"

Общая характеристика доступности и полноты информации об организации.

а) Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях организации:

На стендах в помещениях муниципального бюджетного учреждения культуры "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" имеется наиболее важная для потребителей услуг информация, включая основные сведения: официальное название, режим и график работы, структура библиотечной системы с указанием руководителей подразделений и их служебной контактной информации. Наиболее полная информация, разумеется, размещена на стендах в головном учреждении – Центральной районной библиотеке, где посетителей "встречает" эстетично оформленный стенд "Добро пожаловать в библиотеку!". Посетители могут узнать много полезной информации: состав библиотечного фонда, цели и задачи библиотеки в организации обслуживания населения, Правила пользования библиотекой, информацию о предоставляемых услугах и многое другое. Для дополнительного информирования читателей в холле библиотеки установлен "электронный киоск". Во всех библиотеках МБУК "Сафоновская РЦБС" представлены сведения о любительских объединениях, клубах по интересам, а также план работы на месяц, объявления о текущих мероприятиях грамоты, анонсы, грамоты и благодарности, полученные за достижение результатов в работе, а также информация о проведенных мероприятиях и издательской деятельности. Большое внимание в МБУК "Сафоновская РЦБС" уделяется безопасности жизнедеятельности. Так, например, во всех библиотеках района размещены Планы эвакуации, Правила противопожарной безопасности и т.д. В целом информация, размещенная на стендах в помещениях МБУК "Сафоновская РЦБС", соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" имеет собственный официальный

сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <http://safonovo.library67.ru>. Сайт разработан в соответствии с современными техническими требованиями, эстетичен и информативен. Указано официальное название и структура учреждения, режим и график работы всех библиотек, входящих в МБУК "Сафоновская РЦБС", перечень бесплатных и платных услуг, информация о фондах библиотеки, издательской деятельности и методической работе. На сайте представлен раздел "Нормативная база" (<http://safonovo.library67.ru/normativnaya-baza/>), где размещены следующие документы: копия Устава МБУК «Сафоновская РЦБС»; копия выписки из приказа по комитету по культуре администрации Сафоновского района о назначении Игнатовой Татьяны Ивановны директором Сафоновской централизованной системы; копия приказа о предоставлении пользователям платных услуг, предлагаемых библиотеками «Сафоновской РЦБС»; копия отчета о выполнении муниципального задания МБУК «Сафоновская РЦБС»; копия плана финансовой деятельности МБУК «Сафоновская РЦБС»; правила пользования библиотеками муниципального бюджетного учреждения культуры «Сафоновская районная централизованная библиотечная система»; положение о виртуальной справочной службе. Большой интерес у читателей вызывают разделы "Краеведение", "Фотогалерея", "Выставочная работа". "Клубы по интересам", "Новости", "Афиша" и другие. Важно подчеркнуть, что интересная информация для юных читателей размещена в разделе "Районная детская библиотека" (<http://safonovo.library67.ru/rajonnaya-detskaya-biblioteka/>). Кроме того, на сайте много полезной информации для жителей региона: "Виртуальный музей Великой Отечественной войны на Сафоновской земле", "Мультимедиа", "Библиографические вариации" и др. Имеющаяся на официальном сайте МБУК "Сафоновская РЦБС" информация в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту сотрудники Сафоновской районной централизованной библиотечной системы активно используют иные способы и места размещения информации об услугах, предоставляемых МБУК "Сафоновская РЦБС". В частности, это – страница Сафоновской центральной районной библиотеки в социальной сети "Одноклассники" (<https://ok.ru/saflib>); страница МБУК "Сафоновская РЦБС" в социальной сети "ВКонтакте" (<https://vk.com/public196192512>); страница МБУК "Сафоновская РЦБС" на Фейсбуке (<https://www.facebook.com/safonlib>); страница Сафоновской центральной районной библиотеки в Инстаграм (https://www.instagram.com/biblioteka_safonovo/); газета "Сафоновская правда"; телерадиостудия "Сафоново"; сайт администрации МО "Сафоновский район" Смоленской области; сайт "Культура РФ" через систему АИС "Единое информационное пространство в сфере культуры". Таким образом, Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновская районная централизованная библиотечная система"

максимально использует все каналы и возможности для информирования населения о своей деятельности, что обеспечивает большую роль МБУК "Сафоновская РЦБС" в социально-культурной жизни региона.

Расчет показателя соответствия информации о деятельности МБУК "Сафоновская РЦБС", 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 "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" составляет 100 баллов.

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

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

На официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" представлена информация о различных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Так, например, в разделе "Контакты" (<http://safonovo.library67.ru/verhnee-menu/contacts/>) указаны основные абонентские телефоны: 8(48142)4-27-08; 8 (48142) 4-27-07 и адрес электронной почты safonlib@yandex.ru, а также телефоны и электронные адреса ведущих библиотек, входящих в единую систему. Для общения с сотрудниками библиотеки читатели активно используют электронную "Книгу отзывов" (<http://safonovo.library67.ru/otzyvy/>). На сайте имеются технические возможности выражения читателями мнения о качестве условий оказания услуг МБУК "Сафоновская РЦБС". В разделе "Независимая оценка качества оказываемых услуг" (<http://safonovo.library67.ru/verhnee-menu/glavnaya/anketa/>) размещена активная ссылка на электронную анкету (<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc1NgJcbBTa60XMjKWLB2RUx5oCOWRbLWq948Me5tw3uQW61Q/viewform>). Большим подспорьем для читателей является "On-line продление книг" (<http://safonovo.library67.ru/verhnee-menu/on-line-prodlenie-knig/>).

Дистанционному взаимодействию с читателями способствуют разделы "Электронный каталог", "Мультимедиа", а также указанные на главной странице сайта ссылки на популярные социальные сети. Таким образом, имеющаяся на официальном сайте информация о способах взаимодействия с получателями услуг дает возможность эффективного взаимодействия сотрудников МБУК "Сафоновская РЦБС" со своими читателями.

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) = 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» (П_{дист.}) 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 (П_{откр.уд.}) была использована информация от потребителей услуг МБУК "Сафоновская РЦБС", полученная в результате опроса и анкетирования. По количеству получателей услуг за прошедший 2020 года (33 462 человека) МБУК "Сафоновская РЦБС" относится к **IV категории**, поэтому число опрошенных читателей составило **485 человек**. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **485 человек**.

У_{стенд} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **472 человека**.

У_{сайт} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **471 человек**.

Исходя из проведенных расчетов, доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте **П_{откр.уд.} = 97,22 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 "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" составляет 97,22 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 "Сафоновская РЦБС" созданы весьма комфортные условия для потребителей услуг. Более того, ведется планомерная работа по дальнейшему благоустройству библиотек и повышению комфортности предоставления услуг. Подтверждением тому является следующий факт: в 2020 году Сафоновская центральная районная библиотека стала победителем конкурса на создание в 2021 году модельных муниципальных библиотек в рамках федерального проекта «Культурная среда» национального проекта «Культура» и получила грант в размере 10,0 миллионов рублей на создание библиотеки нового поколения. Благодаря этому, сделан капитальный ремонт и дизайн внутреннего пространства, закуплена мебель и современное оборудование, компьютерная, мультимедийная и множительная техника, значительно обновлен книжный фонд. В библиотеке создано несколько функциональных зон: современный зал выдачи книг, зона комфортного чтения, конференц-зал для проведения мероприятий, места для индивидуальной работы, зал-трансформер, который из помещения для проведения мероприятий может легко превратиться в кинозал или площадку для организации мастер-классов, квестов, театрализованных постановок. Не остаются в стороне и сельские библиотеки. Так, например, в конкурсе, проводимом в соответствии с приказом Департамента Смоленской области по культуре и туризму "О проведении конкурса по отбору лучших муниципальных учреждений культуры Смоленской области, находящихся на территории сельских поселений и их работников", победила Дроздовская сельская библиотека – филиал №16. По итогам конкурса библиотеке было выделено 100000 руб. На эти деньги была закуплена компьютерная техника, приобретена новая мебель. Таким образом, сотрудники муниципального бюджетного учреждения культуры "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" обеспечивают достойные условия для своих читателей. В каждой библиотеке имеется комфортная зона отдыха и питьевая вода. В наличии – элементы навигации. Санитарно-гигиенические помещения содержатся в удовлетворительном санитарном состоянии (каждый день уборщиками производится влажная уборка помещений, регулярно в библиотеке проводятся санитарные дни). Транспортная доступность не вызывает нареканий. В частности, в г. Сафонове остановка общественного транспорта находится в 150 метрах от Центральной районной библиотеки. Записаться на получение услуг можно различными способами: 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) = 8.

$T_{\text{комф.}}$ (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 8 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 была использована информация от потребителей услуг МБУК "Сафоновская РЦБС", полученная в результате опроса и анкетирования. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 485 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) = 98,76 балла.

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 98,76 балла.

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

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

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

В муниципальном бюджетном учреждении культуры "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" проделана большая работа по созданию безбарьерной доступной среды для маломобильных групп населения. Наиболее благоприятные условия созданы в Сафоновской центральной районной библиотеке (г. Сафонов). Здесь пандусами оборудована не только входная группа, но и прилегающая территория. Имеются поручни, расширенные дверные проемы. В здании обустроено санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. На двери со стеклянной поверхностью нанесена контрастная маркировки. Обустройство безбарьерной среды (с учетом имеющихся возможностей) продолжается во всех библиотеках, входящих в МБУК "Сафоновская РЦБС". Тем не менее, надо и в перспективе продолжать работу по совершенствованию безбарьерной доступной среды для маломобильных групп населения.

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 "Сафоновская районная 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:

Создание условий доступности услуг для инвалидов является одним из наиболее актуальных направлений деятельности в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Сафоновская районная централизованная библиотечная система". В настоящее время функционирует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению. Проведен инструктаж

работников библиотеки по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории (Приказ от 11.11.2021 №7-ОД). Сотрудниками библиотеки, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), оказывается всемерная помощь инвалидам: вызов основного и вспомогательного персонала организации (при необходимости), сопровождение инвалидов в помещениях библиотеки и на прилегающей территории, содействие в подборе необходимой литературы и т.д. При этом во всех библиотеках МБУК "Сафоновская РЦБС" обеспечено 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. В последние годы (особенно в условиях карантинных ограничений) активно используются возможности дистанционного оказания услуг с использованием возможностей официального сайта: раздел "Мультимедиа" (<http://safonovo.library67.ru/multimedia/>), "Национальная электронная библиотека" (<https://rusneb.ru/>) и др. При необходимости, читателям с ограниченными возможностями здоровья книги доставляются на дом. Тем не менее, необходимо продолжить работу по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также дублирование надписей и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

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

Суслугдост. (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 4.

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. = 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"

Сотрудники МБУК "Сафоновская РЦБС" проводят большую совместную работу с членами Сафоновской городской организации Всероссийского общества инвалидов. В Центральной районной библиотеке для читателей-инвалидов регулярно проводятся культурно-массовые мероприятия, осуществляется индивидуальная работа с читателями. Активно используются дистанционные формы работы. Всё это нашло добрый отклик у читателей-инвалидов, которые в телефонном опросе и интервью высказали слова признательности и благодарности сотрудникам Сафоновской библиотечной системы. При определении показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в МБУК "Сафоновская РЦБС", была использована информация, полученная в результате анкетирования и интервью потребителей услуг-инвалидов.

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) = 15 человек.

$У_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 13 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд}} = 86,67$ балла.

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 86,67 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, опроса и других методов взаимодействия с потребителями услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУК "Сафоновская РЦБС", обеспечивающих первичный

контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры (П_{перв.конт.уд.}), осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **485 человек.**

У_{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) = **481 человек.**

В данном случае показатель П_{перв.конт.уд.} = 99,18 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 "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" составляет 99,18 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 "Сафоновская РЦБС", обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (Показ.услуг.уд.), осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **485 человек.**

У_{оказ.услуг.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **479 человек.**

В данном случае показатель Показ.услуг.уд. = 98,76 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 "Сафоновская

районная централизованная библиотечная система" составляет 98,76 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. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУК "Сафоновская РЦБС" при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 485 человек.

$У_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 479 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{вежл.дист.уд.}} = 98,76$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" составляет 98,76 балла.

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

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

Расчет показателя ($P_{\text{реком.}}$) доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать МБУК "Сафоновская РЦБС" 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) = 485 человек.

$У_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих

непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 482 человека.

В данном случае показатель $P_{\text{реком.}} = 99,38$ 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 "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" составляет 99,38 балла.

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

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

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = 485 человек.

У_{орг.усл.} (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 480 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{орг.усл.уд.}} = 98,97$ балла.

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 98,97 балла.

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

Расчет показателя ($P_{\text{уд.}}$) долиполучателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Сафоновская районная централизованная библиотечная система", производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = 485 человек.

У_{уд.} (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 482 человека.

В данном случае показатель $P_{уд} = 99,38$ 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 "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" составляет 99,38 балла.

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

S_n — показатель оценки качества n -ой организации;

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

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

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

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

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

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

Все показатели: $P_{инф} \dots P_{уд.}$ — 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"(Пожд.), что объективно делает необходимым увеличение коэффициентов до 0,5 в показателе К₂.

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

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 97,22) = 98,89$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 98,76) = 99,38$$

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 86,67) = 82$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,18 + 0,4 \times 98,76 + 0,2 \times 98,76) = 98,92$$

$$K_5 = (0,3 \times 99,38 + 0,2 \times 98,97 + 0,5 \times 99,38) = 99,29$$

$$\text{сумма } K_m = 478,48$$

$$S_m = 478,48 / 5 = 95,696; \text{ далее - "округляем":}$$

$$S_r = 95,7$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновская районная централизованная библиотечная система" составляет 95,7 балла.

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

- Во всех библиотеках, входящих в МБУК "Сафоновская РЦБС", продолжить работу по формированию безбарьерной доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья.
- Стремиться создать условия (с использованием инновационных технологий), позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
- Развивать формы дистанционного взаимодействия с потребителями услуг.
- Активно участвовать в федеральных программах с целью повышения качества профессиональной деятельности и условий оказания услуг населению региона.

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



Е.Н. Мажар

Прошнуровано, пронумеровано и скреплено
печатью 19 (девятнадцать)
5 листов.

Директор



/Е.Н.Мажар/

