



**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 № 13Э/22 от «12» 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:

Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система

Сокращенное название: Руднянское МБУ ЦБС

Почтовый адрес организации:

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

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

Электронный адрес организации: biblioteka.rud@yandex.ru

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

Руководитель организации: директор Москалькова Марина Геннадьевна

Контактная информация руководителя –

номер сотового телефона: 8 915 647-91-95

e-mail: moskalkova66@mail.ru

Число потребителей услуг за предыдущий календарный год –

10 555 человек.

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Москалькова Марина Геннадьевна, директор

номер сотового телефона: 8 915 647-91-95

e-mail: moskalkova66@mail.ru

Дополнительная информация об организации:

История библиотечного дела в Руднянском районе начинается с создания Руднянской районной библиотеки в октябре 1922 года на основании Постановления ЦК партии "О ликвидации безграмотности". В годы Великой Отечественной войны библиотека возобновила свою деятельность сразу после освобождения Руднянского района в 1943 году. В современном статусе Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система зарегистрировано 13 марта 2012

года. В настоящее время (по состоянию на 01.01.2022 г.) в структуру Руднянского МБУ ЦБС входят Центральная районная библиотека, Руднянская детская библиотека и 13 библиотек-филиалов: Понизовская библиотека-филиал №1, Борковская библиотека-филиал №2, Кляриновская библиотека-филиал №3, Смолиговская библиотека-филиал №5, Любавичская библиотека-филиал №5, Привольская библиотека-филиал №19, Сташковская библиотека-филиал №20, Стайская библиотека-филиал №21, Стрелицкая библиотека-филиал №24, Чистиковская библиотека-филиал №26, Казимировская библиотека-филиал №27, Переволочская библиотека-филиал №28, Голынковская библиотека-филиал №29. Библиотечный фонд Руднянского МБУ ЦБС составляет 158 212 экземпляров (на 01.01.2022 года). Книгообеспеченность на одного жителя Руднянского района составляет 8,2 экз., на одного читателя – 14,0 экз. В Руднянском МБУ ЦБС действует электронный каталог. Кроме того, Центральная библиотека и ряд филиалов подключены к Национальной электронной библиотеке.

Читателями Руднянской централизованной библиотечной системы являются 10 555 человек, в том числе 2939 – дети. По данному показателю потребителей услуг за предыдущий 2021 календарный год Руднянский МБУ ЦБС относится к III категории учреждений культуры (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). Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система является современным учреждением культуры, решающим задачи, связанные с информационно-просветительской, культурно-познавательной, воспитательной и досуговой деятельностью. Руднянский МБУ ЦБС играет большую роль в социально-культурной жизни региона.

В центральной библиотеке имеются краеведческие информационные ресурсы: "Энциклопедия Руднянских деревень", "Памятники земли Руднянской", "Страницы истории нашего города" и электронные ресурсы: "Знаменосец Победы", "Герои-минеры", "Солдаты Победы", "Помни их Руднянский край". С целью привлечения читателей, активизации чтения в библиотеках проводятся акции, Дни открытых дверей, экскурсии в библиотеки. В рамках Всемирного дня книги и авторского права ежегодно проходят акции для детей и молодежи – "Библионочь" и "Библиосумерки". Для повышения уровня компьютерных знаний сотрудников библиотек и пользователей при ЦСЗИ действует "Школа компьютерной грамотности", которая предлагает пользователям помощь и консультирование по вопросам

компьютерной грамотности. В 7 библиотеках-филиалах Руднянского МБУ ЦБС работают Центры социально значимой информации: в Голынковской, Понизовской, Борковской, Кляриновской, Смолиговской, Казимировской, Чистиковской библиотеках. В библиотеках ЦБС работают 4 клуба по интересам. В частности, при Центральной библиотеке работает "Клуб интересных встреч", заседания которого посвящены разнообразным темам.

Социальные и культурные инициативы являются важной чертой профессиональной деятельности Руднянского МБУ ЦБС. При этом важно обеспечить высокий уровень 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:

Во всех библиотеках Руднянского муниципального бюджетного учреждения Централизованная библиотечная система оборудованы стенды, позволяющие донести до читателей наиболее важную информацию. В частности, в Центральной районной библиотеке указано официальное название учреждения культуры, его учредитель, режим и график работы. На стендах, размещенных в помещениях библиотеки, имеется контактная информация, Правила пользования библиотеками Руднянского МБУ ЦБС, информация о видах предоставляемых услуг, прейскурант платных услуг, сведения об отделах библиотеки, о её фондах и справочно-библиографическом аппарате, новых поступлениях литературы. Большой интерес у потребителей услуг вызывает информация о работе клубов по интересам, план работы на месяц, информация об акциях библиотеки и фонде "Читательская инициатива". Уважения заслуживает работа по оформлению стендов с информацией патриотической направленности: "Вспомним их поименно", "Время выбрало нас..." и др. Большой популярностью пользуется стенд социальной рекламы: информация об участковых, рекомендации Роспотребнадзора, информация о Пушкинской карте, о случаях мошенничества, мероприятиях учреждений культуры и др.

Вся информация на стендах библиотек Руднянского МБУ ЦБС регулярно обновляется. Важно подчеркнуть, что во всех библиотеках оформлены стенды по обеспечению безопасности жизнедеятельности: "План эвакуации", "Правила противопожарной безопасности" и др. Таким образом, информация, размещенная на информационных стендах в помещениях Руднянского МБУ ЦБС соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <http://rudnya.library67.ru/>. Сайт эстетично оформлен и содержит актуальную фактическую информацию, необходимую для потребителей услуг. На сайте имеется официальное название учреждения, данные об учредителе, контактная информация, режим и график работы и др. Вся имеющаяся информация четко структурирована по разделам и рубрикам. В разделе "О нас" представлена общая информация о деятельности библиотеки, а также достижения, целевые программы и сотрудники. Примечательно, что достаточно полно отражена работа всех библиотек-филиалов. В разделе "Нормативная база" размещены основные регламентирующие документы: 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. Структура учреждений, входящих в Руднянское МБУ ЦБС, и режим их работы представлены в разделе "Библиотеки ЦБС". В разделе "Новости" дана актуальная информация о работе библиотек и проведенных мероприятиях. Многогранную деятельность Руднянского МБУ ЦБС освещают разделы "Фонды ЦБС", "Услуги", "Электронный каталог", "Издательская деятельность", "Коллегам" (планы, отчеты, календарь знаменательных дат, методические издания и др.). "Архив мероприятий" содержит собрание материалов с 2013 по 2021 год. Огромное воспитательное значение играют разделы сайта: Акция "Бессмертный полк", "2022 – год культурного наследия народов России", "Край мой – гордость моя", Акция "Подари книгу библиотеке". Большой интерес у потребителей услуг вызывают разделы: "Клубы по интересам", "Правовой навигатор" (Детство под защитой, Защита прав потребителей, Противодействие коррупции, Школа будущего избирателя, Социально значимая информация), "Интерактивные игры, викторины, кроссворды, тесты", "Изящной лирики перо", "Мультимедиа", "Конкурсы", "Викторины", "Выставки", "Фотогалерея", "Афиша", "Новости" и др. Официальный сайт предоставляет технические возможности для

дистанционного взаимодействия с потребителями услуг за счет работы разделов "Книга отзывов", "Библиотека онлайн" и др. Также на сайте имеются многочисленные ссылки (на сайты Администрации Смоленской области, Департамента Смоленской области по культуре, Администрации муниципального образования Руднянский район Смоленской области, Смоленской областной универсальной библиотеки им. А.Т. Твардовского, ГБУК Смоленской областной библиотеки для детей и молодежи им. И.С. Соколова-Микитова, Руднянского исторического музея, МБУК Руднянская клубная система и т.д.) и баннеры (Национальная электронная библиотека, Виртуальная галерея Великой Отечественной войны и др.). Таким образом, информация, размещенная на официальном сайте Руднянского МБУ ЦБС, в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту и стендам сотрудники Руднянской библиотечной системы используют и иные способы распространения информации: официальный сайт Администрации муниципального образования "Руднянский район" Смоленской области, афиши на территории поселений, социальные сети ("Одноклассники", "ВКонтакте"), средства 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 (<http://rudnya.library67.ru/>) имеется информация о разнообразных дистанционных способах обратной связи с читателями. Так, например, в разделе "Контакты" (<http://rudnya.library67.ru/verhnee-menu/contacts/>) указано контактное лицо (директор Руднянского МБУ ЦБС Москалькова Марина Геннадьевна), абонентский номер телефона 8 (48141) 4-21-09, адрес электронной почты (biblioteka.rud@yandex.ru), а также почтовый адрес с указанием местоположения библиотеки на электронной карте. Подобная информация представлена по всем библиотекам-филиалам Руднянского МБУ ЦБС. В этом же разделе расположен электронный сервис для отправки электронного обращения "Вы можете задать вопрос сотрудникам ЦБС, воспользовавшись данной формой обратной связи". На главной странице сайта имеется возможность для отправки электронного послания в рубрике "Хочется, чтобы библиотека стала лучше?". Также функционирует электронная "Книга отзывов" (<http://rudnya.library67.ru/verhnee-menu/otzyvy/>). В разделе "Независимая оценка качества услуг" можно оценить работу каждой из библиотек Руднянского МБУ ЦБС. Для дистанционного взаимодействия с читателями имеется функция "Продление книг онлайн", действует раздел

"Библиотека онлайн" (<http://rudnya.library67.ru/biblioteka-onlajn/>). Дистанционной работе способствуют разделы "Электронный каталог" (<http://rudnya.library67.ru/elektronnyj-katalog/>), "Мультимедиа" (<http://rudnya.library67.ru/multimedia/>) и другие. Кроме того, сайт библиотеки предоставляет услугу по продаже электронных билетов по "Пушкинской карте", что удобно для всех школьников и студентов. Таким образом, официальный сайт Руднянского МБУ ЦБС предоставляет разнообразные возможности для обеспечения обратной связи и дистанционных способов 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) = 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» ($P_{\text{дист.}}$) 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 ($P_{\text{откр.уд.}}$) была использована информация, полученная от потребителей услуг в результате опроса и анкетирования. В предыдущем календарном году потребителями услуг Руднянского МБУ ЦБС стали 10555 человек, что позволяет отнести учреждение к III типу (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). На этом основании был проведен опрос 169 человек, подавляющее

большинство которых выразило удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Руднянской библиотечной системы.

Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **169 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) = **169 человек.**

У_{сайт.} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **162 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 **П_{откр.уд.} = 97,93 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 Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система составляет 97,93 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 Руднянском муниципальном бюджетном учреждении Централизованная библиотечная система созданы весьма комфортные условия для потребителей услуг всех категорий. Особое внимание уделяется детям, пожилым людям и инвалидам. В частности, в Центральной районной библиотеке оборудована комфортная зона отдыха; обеспечена понятная навигация. В открытом доступе для всех посетителей имеется питьевая вода. Современные санитарно-гигиенические помещения содержатся в удовлетворительном состоянии. Транспортная доступность соблюдена; рядом с Центральной районной библиотекой имеется парковка. Во всех библиотеках-филиалах ведется работа по повышению качества условий и комфортности предоставления услуг читателям. Записаться на получение

услуг в Руднянском МБУ ЦБС можно несколькими способами: по телефону, на официальном сайте, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг и при личном посещении. Таким образом, в Руднянском муниципальном бюджетном учреждении Централизованная библиотечная система обеспечен высокий уровень комфортности предоставления услуг.

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

$S_{\text{комф.}}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = 7.

$T_{\text{комф.}}$ (количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг; по 20 баллов за каждое комфортное условие; при наличии пяти и более комфортных условий показатель $P_{\text{комф. усл.}}$ принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае при наличии 7 комфортных условий показатель

$P_{\text{комф. усл.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации 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 была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате опроса и анкетирования. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью их предоставления в Руднянском МБУ ЦБС, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 169 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 168 человек.

$P_{\text{комф.ул.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 99,41 балла.

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 99,41 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 помещениях и на прилегающей территории Руднянского муниципального бюджетного учреждения Централизованная библиотечная созданы многие элементы безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. Эта работа проделана не только в Центральной районной библиотеке, но и в библиотеках-филиалах, расположенных в поселениях Руднянского района. Наиболее полно безбарьерная доступная среда оборудована в Центральной районной библиотеке, где имеется пандус, нанесена цветовая разметка на ступени крыльца и контрастная маркировка на входные двери. Это же относится и к Центральной детской библиотеке. Пандус имеется также в зданиях Голынковской, Кляриновской, Смолиговской, Борковской библиотеках-филиалах. Во многих библиотеках установлены поручни. Кроме того, кнопки вызовов оборудованы 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. Таким образом, в настоящее время в Руднянском МБУ ЦБС обеспечен достаточно высокий уровень обустройства безбарьерной среды. В перспективе необходимо продолжить эту работу с использованием инновационных технологий и современного оборудования.

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

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

$T_{\text{орг.дост.}}$ (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 ($P_{\text{орг.дост.}}$) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае $P_{\text{орг.дост.}} = 80$ 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:

Во всех библиотеках Руднянского муниципального бюджетного учреждения Централизованная библиотечная система ведется работа по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В частности, в Центральной районной и Детской библиотеках осуществлено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации рельефно-точечным шрифтом Брайля. Успешно 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 № 38 от 15.10.2019 г., что позволяет оказывать соответствующие услуги инвалидам. Два человека прошли обучение по социокультурной реабилитации и адаптации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в пространстве учреждения культуры в Центральной и Детской библиотеках. Заключен договор со Смоленской областной специализированной библиотекой для слепых на бесплатное предоставление во временное пользование аудиокниг и книг на флеш-носителе. Для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья имеется возможность предоставления библиотечных услуг в дистанционном режиме или на дому ("книгоноши", подворные обходы). Таким образом, в Руднянском МБУ ЦБС решены многие проблемы, связанные с доступностью получения услуг инвалидами.

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) = 5.

$T_{\text{услуг дост.}}$ (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 $P_{\text{услуг дост.}} = 100$ 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 100 баллов.

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

Для расчета данного показателя была использована информация от потребителей услуг-инвалидов. В беседах читатели-инвалиды отметили большую совместную работу, которую проводят Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система и представители Руднянской районной организации Всероссийского общества инвалидов. Все опрошенные отметили высокий уровень профессионализма в обслуживании инвалидов, а также отзывчивость и доброе отношение сотрудников библиотеки к потребностям людей с ограниченными возможностями здоровья. Кроме того, потребители услуг-инвалиды подчеркнули значительное улучшение условий доступности библиотечных услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья в Руднянском МБУ ЦБС. Это обеспечило высокий показатель 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) = 17 человек.

$У_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 16 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд}}$ = 94,12 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система составляет 94,12 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 читателей Руднянской централизованной библиотечной системы. 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:

$Ч_{\text{обш.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **169 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) = **169 человек.**

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 Руднянской централизованной библиотечной системы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры ($P_{\text{оказ.услуг.уд.}}$), осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{обш.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **169 человек.**

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

непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 169 человек.
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 Руднянской централизованной библиотечной системы. 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) = 169 человек.

У_{вежл.дист.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 159 человек.

В данном случае показатель П_{вежл.дист.уд.} = 94,08 балла.

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 94,08 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 Руднянское МБУ ЦБС 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) = **169 человек.**

$У_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **169 человек.**

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)" для организации 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 Руднянском МБУ ЦБС, производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **169 человек**

$У_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **168 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{орг.усл.уд.}}$ = **99,41 балла.**

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 99,41 балла.

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

$Ч_{обш.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 169 человек.

$У_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 169 человек.

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:

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

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

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

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

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

Все показатели: $P_{инф}$... $P_{уд.}$ – 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.), что объективно делает необходимым увеличение коэффициентов до 0,5 в показателе K_2 .

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

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 97,93) = 99,17$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,41) = 99,71$$

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 100 + 0,3 \times 94,12) = 92,24$$

$$K_4 = (0,4 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 94,08) = 98,82$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 99,41 + 0,5 \times 100) = 99,88$$

$$\text{сумма } K_m = 489,82$$

$$S_n = 489,82 / 5 = 97,96$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Руднянское муниципальное бюджетное учреждение Централизованная библиотечная система составляет 97,96 балла.

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

- Дальнейшее улучшение качества условий оказания услуг в Руднянском МБУ ЦБС связано с внедрением инновационных технологий, обеспечением скоростного интернета, приобретением новых компьютеров и другого цифрового оборудования, а также с регулярным пополнением книжных фондов.

- Для поддержания достойного уровня комфорта во всех библиотеках Руднянского МБУ ЦБС необходим текущий ремонт зданий и окон, обновление внутреннего интерьера.

- Рекомендуется продолжить работу по формированию безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов во всех библиотеках-филиалах Руднянском МБУ ЦБС.

»

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



Е.Н. Мажар

Г
И
,
Г
Э
)
И
"
Г
Й
В
Й
5.