



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«СМОЛЕНСКИЙ НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР»**

214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15, офис 2; тел.: +7 (4812)68-88-65
www.smoleducentre.ru; e-mail: smoleducentre@yandex.ru

О Т Ч Е Т
О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ ПО ОЦЕНКЕ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 22Э/22 от «03» августа 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 "Краснинская централизованная библиотечная система" муниципального образования "Краснинский район" Смоленской области

Сокращенное наименование: **МБУК "Краснинская ЦБС"**

Почтовый адрес организации:

216100, Россия, Смоленская обл., пгт. Красный, ул. Карла Маркса, д. 19

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

Электронный адрес организации: krasbibl@yandex.ru

Телефон организации: 8 (48145) 4-14-84

Руководитель организации: Директор Дудовцева Дина Станиславовна

Контактная информация руководителя –

номер сотового телефона: +7 952 532-44-62

e-mail: krasbibl@yandex.ru

Количество получателей услуг за предыдущий календарный год:

9517 человек (в соответствии с годовым отчетом)

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Селезнев Евгений Олегович, инженер-программист отдела культуры и спорта Администрации муниципального образования "Краснинский район" Смоленской области

Контактная информация –

номер телефона: 8(48145)41665

e-mail: bounti777@yandex.ru

Дополнительная информация об организации:

История Краснинской библиотеки начинается со времени её создания в 1896 году. Библиотека сразу стала пользоваться популярностью среди жителей города Красный и окрестных селений. В дореволюционное время до 1917 года деятельность библиотеки ограничивалась сбором краеведческого материала по созданию истории города Красного и подготовкой к 100-летию Отечественной войны 1812 года. В 1926 году библиотека была переименована в Краснинскую районную библиотеку и стала центром всей библиотечной работы в районе. Работники районной библиотеки держали постоянную связь с избами-читальнями, которые тогда играли большую пропагандистскую и воспитательную роль. В годы Великой Отечественной войны библиотека прекратила свое существование, книжный фонд был разграблен и уничтожен. С 20 октября 1943 года, сразу после освобождения Красного от немецко-фашистских захватчиков, работа Краснинской районной библиотеки возобновилась. Со всех концов нашей страны, которая была свободна от оккупации, в библиотеку присылали книги и журналы (было собрано 1756 экземпляров). К 1945 году в Краснинском районе была восстановлена 31 изба-читальня. В послевоенные годы библиотека развивалась, пополняла книжный фонд, неоднократно переезжала из одного здания в другое. В 1977 году Краснинская библиотека стала организационным и методическим центром для 19 сельских библиотек-филиалов и получила статус центральной районной библиотеки. Библиотека возглавила большую работу по централизации и развитию сети. В современном статусе муниципальное бюджетное учреждение культуры "Краснинская централизованная библиотечная система" муниципального образования "Краснинский район" Смоленской области было зарегистрировано 19 ноября 1999 года. Директором библиотеки с 05 августа 2002 года является Дудовцева Дина Станиславовна. В настоящее время в структуру МБУК "Краснинская ЦБС" входят следующие библиотеки в статусе филиалов: Центральная районная библиотека (п. Красный, ул. К. Маркса, 19), Центральная детская библиотека (п. Красный, ул. К. Маркса, 19), Гусинская сельская библиотека (д. Гусино, ул. Советская, д.13), Викторовская сельская библиотека (д. Викторово, пер. Школьный, д. 3), Волковская сельская библиотека (д. Волково ул. Гореленкова, д.18), Волоедовская сельская библиотека (д. Алушково ул. Солнечная, д.3), Красновская сельская библиотека (д. Лонница ул. Центральная, д.8.), Маньковская сельская библиотека (д. Маньково ул. Зощенко, д. 9), Мерлинская сельская библиотека (д. Мерлино ул. Парковая, д. 6),

Нейковская сельская библиотека (д. Гребени ул. Центральная, д. 17),
Октябрьская сельская библиотека (д. Николаевка, ул. Октябрьская, д. 3),
Павловская сельская библиотека (д. Павлово ул. Механизаторов, д. 4),
Сырокоренская сельская библиотека (д. Сырокоренье, ул. Заречная, д. 10).
МБУК "Краснинская ЦБС" является крупнейшим учреждением культуры в своем районе и решает широкий спектр задач, связанных с информационной, образовательной, культурно-просветительской, социально-психологической и воспитательной деятельностью. Фонды МБУК "Краснинская ЦБС" составляют 97287 экземпляров (в том числе – на электронных носителях). Сотрудниками Краснинской централизованной библиотечной системы ведется большая работа по совершенствованию профессиональной деятельности и улучшению условий оказания услуг читателям. В 2020 году Краснинская централизованная библиотечная система стала победителем конкурсного отбора субъектов Российской Федерации на предоставление межбюджетных трансфертов на создание модельных муниципальных библиотек в рамках федерального проекта "Культурная среда" национального проекта "Культура" и получила грант на создание библиотеки нового поколения. На эти средства был сделан капитальный ремонт и дизайн внутреннего пространства, закуплена мебель и современное оборудование, компьютерная, мультимедийная и множительная техника, значительно обновлен книжный фонд. В библиотеке созданы современные залы выдачи книг, зоны для комфортного чтения, для проведения мероприятий и мастер-классов, места для индивидуальной работы для всех категорий пользователей, в том числе инвалидов. В настоящее время Краснинская централизованная библиотечная система стала настоящим центром социально-культурной жизни региона. В дополнение к основной деятельности по оказанию библиотечных услуг регулярно проводятся краеведческие чтения, литературные и музыкальные гостиные, книжные и художественные выставки, а также другие многочисленные познавательные и культурно-массовые мероприятия. Потребителями услуг МБУК "Краснинская ЦБС" в 2021 календарном году стали 9517 человек, что позволяет отнести библиотеку 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). Большая роль МБУК "Краснинская ЦБС" в жизни региона и высокий уровень профессиональной деятельности обязывают обеспечить достойные условия 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 "Краснинская централизованная библиотечная система" имеется важная для потребителей услуг информация. При входе в Центральную библиотеку, как и во всех филиалах, размещена вывеска с официальным наименованием учреждения, сведениями об учредителе, режимом и графиком работы. На стендах, расположенных непосредственно в помещениях библиотеки, размещена конкретная и актуальная информация: контакты (адрес, телефон, электронная почта, адрес сайта, группы в социальных сетях); Правила пользования библиотекой и Временные правила Пользования библиотекой (например, в условиях соблюдения ограничительных мероприятий, проводимых в целях противодействия распространения коронавирусной инфекции); положения об акциях и конкурсах для читателей; информация о платных и дополнительных услугах библиотеки; план мероприятий на месяц с указанием даты, времени, возраста пользователей и места проведения; изменения в режиме работы библиотеки (праздничные дни, ремонт, санитарный день, карантин, отмена занятий клубов). Большой интерес у читателей вызывает информация об организации работы клубов и кружков, сведения о новых поступлениях и периодических изданиях, а также объявления и анонсы мероприятий, проводимых библиотекой. Особое внимание сотрудники МБУК "Краснинская ЦБС" уделяют обеспечению безопасности жизнедеятельности, поэтому во всех библиотеках централизованной системы оформлены необходимые стенды: "План эвакуации", "Правила противопожарной безопасности" и др. Таким образом, размещенная на стендах в помещениях МБУК "Краснинская 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 "Краснинская централизованная библиотечная система" имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <http://krasny.library67.ru/>. Сайт весьма технологичен и удобен в работе, содержит большой объем актуальной информации, которая логично распределена по соответствующим разделам и рубрикам. На главной странице сайта указано официальное полное и сокращенное наименование учреждения, а также контактная информация, позитивное обращение к читателям, информация о федеральном проекте "Пушкинская карта", свежие новости и множество актуальных ссылок. В разделе "Контакты" содержится более детальная информация для обратной связи. Раздел "О нас" включает содержательные рубрики: "История библиотеки" и "Сотрудники". В разделе "Нормативная база" (<http://krasny.library67.ru/normativnaya-baza/>) раскрываются основные сведения об учреждении: Устав с последующими изменениями, Решение о создании ЦБС, Свидетельство о государственной регистрации, Свидетельство о постановке на учет, Выписка из приказа о назначении директора, Правила пользования библиотеками ЦБС, Положения об основных структурных подразделениях (о Центральной районной библиотеке, о Центральной детской библиотеке, о библиотеке-филиале), Планы финансово-хозяйственной деятельности (по годам). Основные разделы сайта МБУК "Краснинская ЦБС" освещают профессиональную деятельность: "Библиотеки ЦБС", "Фонды ЦБС", "Услуги", "Издательская деятельность", "Планы и отчеты ЦБС", "Муниципальное задание", "О работе библиотек в СМИ", "Мероприятия", "Электронный каталог". Достойное отражение на официальном сайте получила краеведческая деятельность и работа по патриотическому воспитанию населения, о чем свидетельствуют разделы: "Краеведение", "Календарь знаменательных дат", "Великая Победа" и др. Данная тема получила развитие в актуальных ссылках, размещенных на сайте "Подвиг народа", "Память народа", "Победители", "Военный альбом", "Бессмертный полк", "Воины-интернационалисты" и др. Большое внимание в материалах официального сайта уделено просвещению и развитию познавательного интереса читателей, благодаря разделам: "Презентации", "Буктрейлер", "Конкурсы", "Виртуальные выставки", "Центр социально-значимой информации", "Пропаганда здорового образа жизни". Большой интерес у всех читателей вызывают разделы "Фотогалерея", "Новости", "Афиша", "Анонсы мероприятий", а также разделы, обеспечивающие дистанционное взаимодействие: "Книга отзывов", "Задай вопрос" и др. Таким образом, размещенная на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры "Краснинская централизованная библиотечная система" информация в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту сотрудники Краснинской ЦБС используют и другие способы распространения и места размещения информации о своей деятельности: социальные сети (Одноклассники <https://ok.ru/group/53666361376919>; ВКонтакте <https://vk.com/public161725751> и др.), а также средства массовой информации (районная газета "Краснинский край").

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 "Краснинская централизованная библиотечная система"

муниципального образования "Краснинский район" 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 муниципального бюджетного учреждения культуры "Краснинская централизованная библиотечная система" размещена информация о различных способах обратной связи и дистанционного взаимодействия с получателями услуг. Так, например, в разделе "Контакты" (<http://krasny.library67.ru/kontakty/>) размещен абонентский номер телефона: 8(48145) 4-14-84 с указанием контактного лица, адрес электронной почты: krasbibl@yandex.ru, а также почтовый адрес с возможностью указания местоположения на Яндекс.Карте. На сайте успешно функционирует электронная "Книга отзывов" (<http://krasny.library67.ru/otzyvy/>). Имеется раздел "Независимая оценка качества оказываемых услуг" (<http://krasny.library67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva-ok/>). Имеются технические возможности для отправки электронных сообщений граждан в разделе "Задать вопрос" (<http://krasny.library67.ru/zadat-vopros/>). Дистанционное взаимодействие с потребителями услуг обеспечивают разделы: "Продление книг on-line" (<http://krasny.library67.ru/prodlenie-king-On-line/>), "Электронный каталог", "Виртуальные выставки" и др. Таким образом, технологические возможности официального сайта и имеющаяся информация обеспечивают разнообразные способы обратной связи и эффективное взаимодействие с потребителями 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» (П_{дист.}) для организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Краснинская централизованная библиотечная система" муниципального образования "Краснинский район" 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 (П_{откр.уд.}) была использована информация, полученная от потребителей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры "Краснинская централизованная библиотечная система" в результате опроса и анкетирования. Всего было опрошено 218 человек, так как по числу потребителей услуг в предыдущем календарном году (9517 человек) Краснинскую ЦБС можно отнести 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). Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **218 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) = **218 человек.**

У_{сайт} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **216 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.} = **99,54 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 "Краснинская централизованная библиотечная система" муниципального образования "Краснинский район" Смоленской области составляет 99,54 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 2020 году муниципальное бюджетное учреждение культуры "Краснинская централизованная библиотечная система" стала победителем конкурсного отбора субъектов Российской Федерации на предоставление межбюджетных трансфертов на создание модельных муниципальных библиотек в рамках федерального проекта "Культурная среда" национального проекта "Культура" и получила грант на создание библиотеки нового поколения. Это позволило существенно повысить комфортность предоставления услуг своим читателям. Например, в Центральной районной библиотеке был проведен капитальный ремонт, что позволило преобразовать её в "модельную библиотеку". Был создан современный дизайн внутреннего пространства, закуплена мебель и современное оборудование, компьютерная, мультимедийная и множительная техника, интерактивное оборудование, созданы современные залы выдачи книг с выставочными полками и стеллажами. В библиотеке появились новые комфортные зоны отдыха и ожидания, оборудованные мягкими креслами, диванами и журнальными столиками.

В дополнение к этому оборудована зона коммуникации, где установлен круглый стол и мягкие стулья. Все помещения, предназначенные для обслуживания читателей, имеют современное стильное оформление и обилие ухоженных комнатных растений. В помещениях МБУК "Краснинская ЦБС" имеется понятная навигация; основные надписи и обозначения продублированы рельефными знаками и шрифтом Брайля. В открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода. Современные санитарно-гигиенические помещения содержатся в удовлетворительном санитарном состоянии. Краснинская районная библиотека находится в зоне транспортной доступности; имеется парковка для автомобильного транспорта. Записаться на получение услуг в МБУК "Краснинская ЦБС" можно различными способами: по телефону, на официальном сайте или при личном посещении. Таким образом, в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Краснинская централизованная библиотечная система" созданы весьма комфортные условия предоставления услуг. В перспективе необходимо

продолжить эту работу и улучшить комфортность предоставления услуг во всех 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) = 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 "Краснинская централизованная библиотечная система" муниципального образования "Краснинский район" 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, полученная в результате анкетирования. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью их предоставления в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Краснинская централизованная библиотечная система", производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 218 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 217 человек.

$P_{\text{комф.уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 99,54 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Краснинская централизованная библиотечная система" муниципального образования "Краснинский район" Смоленской области составляет 99,54 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 результате проведенного ремонта в рамках федерального проекта "Культурная среда" национального проекта "Культура" в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Краснинская централизованная библиотечная система" сформированы основные элементы безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. Так, например, в Центральной районной библиотеке при входе в здание установлен пандус и кнопка вызова персонала. Расширенные дверные проемы и двустворчатые двери дают возможность для проезда инвалидной коляски. В холле библиотеки установлены поручни для маломобильных посетителей. Передвижение по одноэтажному зданию библиотеки не затруднено в связи с отсутствием порогов. В здании библиотеки оборудовано современное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов-колясочников с соблюдением всех требований (откидные поручни, зеркало на подвижных креплениях и т.д.). Перед входом в туалетную комнату размещена тактильная мнемосхема санузла, что необходимо для инвалидов по зрению. На парковке у библиотеки имеются выделенные места для автотранспортных средств инвалидов. Таким образом, в помещениях Центральной районной библиотеки и на прилегающей территории сформирована безбарьерная среда с учетом доступности для инвалидов. В перспективе необходимо продолжить её совершенствование: установить рельефные тактильные полосы по направлению движения, разместить контрастные обозначения ("желтый круг") на стеклянных поверхностях дверей, а также обеспечить безбарьерную среду с филиалах МБУК "Краснинская ЦБС".

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

Сорг.дост. (количество условий доступности организации для инвалидов) = 7.

Торг.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 (Порг.дост.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае **Порг.дост. = 100 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 "Краснинская централизованная библиотечная система" муниципального образования "Краснинский район" Смоленской области составляет 100 баллов.

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

Общий анализ состояния условий доступности для инвалидов в организации:

В настоящее время в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Краснинская централизованная библиотечная система" созданы некоторые условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Например, в Центральной районной библиотеке после проведенных ремонтных работ по формированию "модельной библиотеки" было осуществлено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В частности, в холле библиотеки установлена тактильная мнемосхема "Краснинская Центральная районная библиотека", а перед входом в специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение – "Тактильная мнемосхема санузла". Для инвалидов по зрению действует альтернативная версия официального сайта. Проведен инструктаж работников библиотеки по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории (Приказ о проведении инструктажа работников ЦБС по сопровождению инвалидов в помещениях ЦБС и на прилегающей территории. от 10.01.2022. № 2А). Это позволяет оказывать квалифицированную помощь всем читателям-инвалидам. При необходимости сотрудники МБУК "Краснинская ЦБС" оказывают помощь людям с ограниченными возможностями здоровья дистанционно или на дому. Таким образом, в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Краснинская централизованная библиотечная система" созданы условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Дальнейшее совершенствование этого направления работы может быть связано с использованием инновационных технологий и современного оборудования.

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

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

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

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

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Краснинская централизованная библиотечная система" муниципального образования "Краснинский район" Смоленской области составляет 80 баллов.

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

Для расчета данного показателя была использована информация, полученная от потребителей услуг-инвалидов в результате беседы и устного опроса. Все опрошенные читатели были приятно удивлены уровнем и качеством проведенных работ по совершенствованию безбарьерной доступной среды в Центральной районной библиотеке и высказали свои пожелание по созданию элементов доступности в филиалах МБУК "Краснинская ЦБС". Библиотека проводит большую совместную работу с Краснинской районной организацией Всероссийского общества инвалидов. В этих мероприятиях принимают активное участие десятки людей с ограниченными возможностями здоровья. Всего было опрошено 36 потребителей услуг-инвалидов. Практически все они выразили высокую степень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов, подчеркнув доброжелательность и отзывчивость сотрудников библиотеки.

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) = **36 человек.**

$У_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **35 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд.}} = 97,22$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Краснинская централизованная библиотечная система" муниципального образования "Краснинский район" Смоленской области составляет 97,22 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 опроса и анкетирования. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников муниципального бюджетного учреждения культуры "Краснинская централизованная библиотечная система" 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) = **218 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) = **217 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}}$ = **99,54 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 "Краснинская централизованная библиотечная система" муниципального образования "Краснинский район" Смоленской области составляет 99,54 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, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг

муниципального бюджетного учреждения культуры "Краснинская централизованная библиотечная система". Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, 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) = **218 человек.**

У_{оказ.услуг.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **217 человек.**

В данном случае показатель Показ.услуг.уд. = **99,54 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 "Краснинская централизованная библиотечная система" муниципального образования "Краснинский район" Смоленской области составляет 99,54 балла.

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 муниципального бюджетного учреждения культуры "Краснинская централизованная библиотечная система". 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) = **218 человек.**

У_{вежл.дист.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **215 человек.**

В данном случае показатель П_{вежл.дист.уд.} = **98,62 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 "Краснинская централизованная библиотечная система" муниципального образования "Краснинский район" Смоленской области составляет 98,62 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 муниципальное бюджетное учреждение культуры "Краснинская 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) = **218 человек.**

$У_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **218 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 муниципальное бюджетное учреждение культуры "Краснинская централизованная библиотечная система" муниципального образования "Краснинский район" Смоленской области 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 муниципальном бюджетном учреждении культуры "Краснинская централизованная

библиотечная система", производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **218 человек.**

У_{орг.усл.} (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **217 человек.**

В данном случае показатель **П_{орг.усл.уд.}** = **99,54 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Краснинская централизованная библиотечная система" муниципального образования "Краснинский район" Смоленской области составляет 99,54 балла.

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

Расчет показателя (**П_{уд.}**) доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Краснинская централизованная библиотечная система", производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **218 человек.**

У_{уд.} (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **218 человек.**

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Краснинская централизованная библиотечная система" муниципального образования "Краснинский район" Смоленской области 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:

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

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

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

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

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

Все показатели: $P_{\text{инф}}$... $P_{\text{уд.}}$ – 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" ($P_{\text{ожид.}}$), 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 "Краснинская централизованная библиотечная система" муниципального образования "Краснинский район" Смоленской области

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99,54) = 99,82$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,54) = 99,77$$

$$K_3 = (0,3 \times 100 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 97,22) = 81,44$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,54 + 0,4 \times 99,54 + 0,2 \times 98,62) = 99,36$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 99,54 + 0,5 \times 100) = 99,91$$

сумма $K_{п} = 480,3$

$S_{п} = 480,3 / 5 = 96,06$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Краснинская централизованная библиотечная система" муниципального образования "Краснинский район" Смоленской области составляет 96,06 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Краснинская централизованная библиотечная система" муниципального образования "Краснинский район" Смоленской области:

- Повышение комфортности предоставления услуг и проведение текущего ремонта во всех библиотеках-филиалах, входящих в МБУК "Краснинская ЦБС", и, прежде всего, ремонт Гусинской сельской библиотеки.*
- Совершенствование безбарьерной доступной среды с использованием инновационных технологий и оборудования во всех библиотеках МБУК "Краснинская ЦБС".*
- Для удовлетворения современных потребностей читателей всех возрастных групп в необходимо увеличение книжного фонда (в том числе на электронных носителях) и количества подписных изданий.*

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


Е.Н. Мажар

