



**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 № 1Э/21 от «31» мая 2021 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры, являющейся Заказчиком.

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

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

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

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» Смоленской области

Сокращенное название: **МБУК ВЦБС**

Почтовый адрес организации:

215110, Смоленская область, город Вязьма, улица Парижской Коммуны, дом 11.

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

Электронный адрес организации: vtsbs.mun@yandex.ru

Телефон организации:

8 (48131) 5-05-19; 8 (48131) 5-16-39; 8 (48131) 5-04-62; 8 (48131) 5-44-55

Руководитель организации: Краснова Галина Александровна

Контактная информация руководителя:

номер сотового телефона 8-905-695-42-59

e-mail galina.krasnova2011@yandex.ru

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Филиппова Ирина Викторовна, заведующая отделом обслуживания МБУК ВЦБС.

Контактная информация: номер телефона **8-903-698-44-27**

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» Смоленской области является одной из крупнейших в регионе. С 1 декабря 1977 года все городские и сельские библиотеки Вяземского района объединены в единую библиотечную систему. В настоящее время учредителем МБУК ВЦБС является Администрация муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области. За последние годы МБУК ВЦБС уверенно вошла в информационное пространство области и России, благодаря высокопрофессиональному и творческому коллективу. Штат сотрудников составляет 56 человек, из них высшее образование имеют 25 человек, в том числе 10 человек – высшее библиотечное образование. Используя современные информационные технологии, библиотеки расширяют сферу справочно-библиографической деятельности, приобретают социальную значимость и являются местными

информационными центрами для населения. ВЦБС участвует в реализации Областной целевой программы «Электронная Смоленщина».

Вяземская централизованная библиотечная система в год обслуживает 22300 человек. В состав МБУК ВЦБС входят 25 библиотек: Центральная районная библиотека, Центральная детская библиотека, Литературный салон, 3 городских (Городская библиотека № 3, Городская библиотека № 4, Городская библиотека № 37) и 19 сельских библиотек.

Центральная районная библиотека является культурным и информационным центром для населения, а также методическим центром для библиотечного сообщества района). Коллектив библиотеки составляет 36 человек, 21 из которых – творческие работники, имеющие высшее и среднее специальное образование.

Центральная детская библиотека ежегодно обслуживает 2033 читателей, ежегодная выдача книг составляет 55280 экземпляров. Работает читательский клуб «Сказочник». Библиотека участвует в целевых комплексных программах по семейному чтению «Библиотека и семья». Библиотека производит пособия малых форм, изготавливают афиши, листовки, плакаты, рекламирующие библиотеку и их деятельность.

Литературный салон (Городская библиотека № 40) с декабря 1990 года располагался в помещении отреставрированного памятника истории и культуры – Богадельни Аркадьевого монастыря, где была торжественно открыта первая профильная библиотека в Смоленской области. В двухэтажном здании площадью 240 м² разместились читальный зал, литературно-музыкальная гостиная, чайная, концертный зал. Здесь же – обменно-резервный фонд ЦБС. В настоящее время Библиотека № 40 (Литературный салон) находится по адресу: г. Вязьма, ул. Ленина, д. 27.

Сельские библиотеки – это муниципальные учреждения культуры с универсальными фондами, разветвленной структурой обслуживания: абонемент, читальный зал, книгоношество, обслуживание населения на дому – домашний абонемент. Сельские библиотеки предоставляют различные виды услуг: компьютерное обслуживание и ксерокопирование (В-Брянская и Относковская СБ), занятия в клубах и кружках (Тумановская, Семлевская №5, Бухоновская, Степаниковская, Шуйская библиотеки). Все библиотеки участвуют в целевых комплексных программах по экологии, формированию здорового образа жизни молодежи. С 2000-го года многие развиваются как профильные библиотеки (например, Кайдаковская – центр краеведения «Русская горница»; Тумановская и Степаниковская – центры экологии «Чистота планеты – чистота души»; Семлевская №5, Ефремовская и Каснянская – центры краеведения «Библиотека – музей краеведческой

книги»; Шуйская – центр культуры и быта русского народа «Такая красота лишь на Руси»). В настоящее время на территории Вяземского района действуют 19 сельских библиотек: Семлевская СБ № 5, Тумановская СБ №6, Андрейковская СБ № 7, Вязьма-Брянская СБ № 10, Ефремовская СБ №12, Исаковская СБ № 15, Кайдаковская СБ №16, Каснянская СБ № 17, Масловская СБ № 21. Новосельская СБ № 24, Относковская СБ №25, Поляновская СБ № 26, Семлевская СБ №28, Степаниковская СБ №29, Успенская СБ № 30, Хмелитская СБ № 32, Шуйская СБ № 34, Юшковская СБ № 35, Бухоновская СБ № 36.

Вяземская централизованная библиотечная система играет большую роль в социально-культурной жизни региона. Именно поэтому важно, чтобы библиотечная работа сопровождалась 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 информационных стендах в помещениях Вяземской централизованной библиотечной системы размещена необходимая для потребителей услуг информация: официальное наименование, данные об учредителе, Устав и структура МБУК ВЦБС, режим и график работы, контактная информация руководителей организации, положение о защите персональных данных пользователей МБУК ВЦБС, правила пользования библиотеками МБУК ВЦБС, прейскурант цен МБУК ВЦБС, фонды МБУК ВЦБС, услуги, предоставляемые МБУК ВЦБС, план работы на месяц, клубные объединения МБУК ВЦБС. В дополнение к обязательной информации, в помещениях каждого структурного подразделения имеется дополнительная информация, отражающая специфику работы каждой библиотеки. Все стенды эстетично оформлены, соответствуют стилю библиотеки. Информация, размещенная на стендах в помещениях Вяземской

централизованной библиотечной системы соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» Смоленской области имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <http://vyazma.library67.ru/>. На данном сайте размещен большой объем официальной информации о деятельности учреждения: нормативная база МБУК ВЦБС (Устав; изменения в Устав); свидетельство о постановке на учет в налоговом органе юридического лица; административный регламент; контакты; приказ о назначении директора; правила пользования библиотеками МБУК ВЦБС; муниципальное задание на 2020 и на 2021 годы; отчет о выполнении муниципального задания за 2020 год и за 1 квартал 2021 года; план финансово-хозяйственной деятельности на 2020 и на 2021 годы; отчет о финансово-хозяйственной деятельности за 2020 год; перечень тарифов на платные услуги МБУК ВЦБС. В дополнение к официальным данным на сайте размещена обширная информация о многоаспектной деятельности Вяземской централизованной библиотечной системы, которая отражена в следующих разделах: "О нас", "Услуги", "Фонды ЦБС", "Библиотеки ЦБС", "Медиабиблиотека", "Методическая копилка", "Выставки", "Библиотечный ориентир", "Издательская деятельность библиотек", "Задать вопрос библиотекарю", "Книга отзывов", "Независимая оценка качества деятельности оказываемых услуг" и др. Об активной работе с населением свидетельствует информация, размещенная в следующих разделах: "Виртуальная база данных «Чтобы помнили...»", "Войны не видели, но помним...", "Виртуальная галерея памяти и славы", "Инфографика", "Календарь знаменательных дат", "Клубы по интересам", "Вяземское литературное объединение", "Мероприятия", "Ночь искусств 2020", "Мы за здоровый образ жизни", "О библиотеках МБУК ВЦБС на страницах прессы", "Проект «Непрочитанная книга»", "Проект «Книга у микрофона»", "Фотогалерея", "Библиотека: мифы и факты", "Правовой дилижанс", "Страница краеведа", "Анонсы", "Новости" и др. Вся имеющаяся на официальном сайте МБУК ВЦБС информация в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Кроме того, деятельность Вяземской библиотечной системы широко представлена в социальных сетях: "ВКонтакте" (Центральная районная библиотека; Центральная детская библиотека; городская библиотека №3; городская библиотека №4; городская библиотека №37; городская библиотека №40 (Литературный салон); Вязьма-Брянская сельская библиотека №10; Кайдаковская сельская

библиотека №16; Каснянская сельская библиотека №17; Поляновская сельская библиотека №26; Семлёвская сельская библиотека №28); "Односласники" (Центральная районная библиотека; Городская библиотека №3; Шуйская сельская библиотека №34; Относковская сельская библиотека). Достаточно активно работа библиотек освещается в средствах массовой информации (газеты: "Вяземский вестник", "Авось-ка", "Новый формат"; Вяземское телевидение: МБУ «Вяземский информационный центр»). Всё это свидетельствует об активном взаимодействии с потребителями услуг и большой роли Вяземской централизованной библиотечной системы в социально-культурном развитии региона.

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 (П_{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

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

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

И_{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".

П_{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 Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский 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 Вяземской централизованной библиотечной системы, размещенном в сети интернет по адресу: <http://vyazma.library67.ru/>, имеется разнообразная информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Так, например, в разделе "Контакты" (<http://vyazma.library67.ru/contacts/>) указаны абонентские номера телефонов Центральной районной библиотеки (8(48131) 5-04-62, 5-16-39, 5-05-19), руководителей структурных подразделений и всех библиотек, входящих в Вяземскую централизованную библиотечную систему. Аналогично указаны адреса электронной почты: Центральной районной библиотеки (vtsbs.mun@yandex.ru), структурных подразделений и всех библиотек района. Дополнительные возможности коммуникации с потребителями услуг социальные сети, ссылки на которые также указаны на сайте: страница библиотеки в Контакте <https://vk.com/id482561064>; страница библиотеки в Одноклассниках - <https://ok.ru/profile/563327199216>. На сайте успешно функционирует раздел "Часто задаваемые вопросы" (<http://vyazma.library67.ru/chasto-zadavaemye-voprosy/>). Имеется электронный сервис подачи электронного обращения (<http://vyazma.library67.ru/zadat-vopros/>). Активно используется потребителями услуг электронная "Книга отзывов" (<http://vyazma.library67.ru/otzyvy/>). На сайте имеются технические возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (<http://vyazma.library67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva-de/>). Имеющиеся на официальном сайте Вяземской централизованной библиотечной системы возможности позволяют в полной мере обеспечить эффективную обратную связь и взаимодействие с получателями услуг

Расчет показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (П лист.):

$S_{\text{дист.}}$ (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = 7.

$T_{\text{дист.}}$ (количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия). За каждый способ – по 30 баллов. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия дается максимальное количество – 100 баллов.

Определенный по формуле (1.2) показатель $P_{\text{дист.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ($P_{\text{дист.}}$) для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский 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 ($P_{\text{откр.уд}}$) были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг Вяземской централизованной библиотечной системы (анкетирование, опрос и др.). Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели: $Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 582 человека.

$У_{\text{стенд}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 575 человек.

$У_{\text{сайт}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = 576 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 $P_{\text{откр.уд.}} = 98,88$ 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 Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» Смоленской области составляет 98,88 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:

Все библиотеки, входящие в состав Вяземской централизованной библиотечной системы, стремятся обеспечить достойные условия предоставления услуг для своих читателей. При этом наиболее строгие требования предъявляются к уровню комфортности условий в Центральной районной библиотеке, так как она является ключевым звеном во всей библиотечной системе и обслуживает наибольшее число читателей. Кроме того, именно Центральная районная библиотека определяет организационно-методические основы работы с потребителями услуг, задает определенные стандарты обслуживания населения. В Центральной районной библиотеке оборудована весьма комфортная зона отдыха, обеспечена понятная навигация в помещениях. Для потребителей услуг в свободном доступе имеется питьевая вода. Санитарно-гигиенические помещения находятся в удовлетворительном санитарном состоянии. Транспортная доступность Центральной районной библиотеки не вызывает нареканий, так как в непосредственной близости расположена остановка общественного транспорта. Записаться на получение услуг можно различными способами: по телефону, на официальном сайте библиотеки, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении библиотеки, а также у специалиста учреждения. Во всех городских и сельских библиотеках, входящих в МБУК ВЦБС, придерживаются подобных стандартов обеспечения комфортности предоставления услуг с учетом социально-экономических особенностей развития сельских поселений.

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

$S_{\text{комф.}}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = 6.

$T_{\text{комф.}}$ (количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг; по 20 баллов за каждое комфортное условие; при наличии пяти и более

комфортных условий показатель $P_{\text{комф. усл.}}$ принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае при наличии 6 комфортных условий показатель $P_{\text{комф. усл.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский 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 были использованы результаты анкетирования и опроса потребителей услуг Вяземской централизованной библиотечной системы. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 582 человека.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 577 человек.

$P_{\text{комф.уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 99,14 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» Смоленской области составляет 99,14 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 настоящее время в Вяземской централизованной библиотечной системе начаты работы по формированию безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. При поэтапном проведении работ наибольшее внимание уделено городским библиотекам, где уже входные группы оборудованы пандусами, сделаны расширенные дверные работы. в ближайшей перспективе предстоит обустроить выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов, расширенные дверные проемы оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения. В помещениях и на прилегающей территории сельских библиотек также предстоит создать безбарьерную среду, чтобы обеспечить для читателей с ограниченными возможностями здоровья удобный доступ к получению услуг.

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) = 2.

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. = 40 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 Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» Смоленской области составляет 40 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:

Большое внимание в Вяземской централизованной библиотечной системе уделяется созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Так, например, действует альтернативная версии официального сайта библиотеки для инвалидов по

зрению, обеспечено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, проведен инструктаж для работников библиотеки, что позволяет им оказывать необходимые услуги по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории. При необходимости, сотрудники библиотеки обеспечивают обслуживание инвалидов и людей с ограниченными возможностями дистанционно или на дому; в сельских библиотеках развита система книгоношества. На официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» успешно работает раздел "Доступная среда" (<http://vyazma.library67.ru/uslugi/dostupnaya-sreda/>), где представлена исчерпывающая информация по организации работы в дистанционном режиме для людей с ограниченными возможностями здоровья. Тем не менее, Вяземской библиотечной системе ещё предстоит обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и другие виды услуг.

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

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

Туслуг 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 (Пуслуг дост.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества Пуслуг 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 Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» Смоленской области составляет 80 баллов.

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

Для определения значения данного показателя была использована информация, полученная в результате анкетирования и телефонного опроса потребителей услуг, имеющих инвалидность. Эти читатели достаточно высоко оценили усилия по созданию условий доступности получения услуг,

прилагаемые сотрудниками Вяземской централизованной библиотечной системы. Особо было отмечено внимательное и доброжелательное отношение сотрудников библиотечной системы к потребностям инвалидов, что нивелирует имеющиеся недостатки обустройства доступной среды. Именно поэтому потребители услуг выражают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг для инвалидов, несмотря на имеющиеся проблемы. Вместе с тем, они выражают надежду на дальнейшие позитивные изменения в формировании безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($P_{\text{дост.уд}}$), производился по формуле (3.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{инв.}}$ (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = 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 Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» Смоленской области 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 Муниципального бюджетного учреждения культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район». 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_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **582 человека.**

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) = **578 человек.**

В данном случае показатель **П_{перв.конт.уд.}** = **99,31 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 Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» Смоленской области составляет 99, 31 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 МБУК Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район», полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (**Показ.услуг .уд.**) осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **582 человека.**

У_{оказ.услуг.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **579 человек.**

В данном случае показатель **Показ.услуг .уд.** = **99,49 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 Вяземская

централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» Смоленской области составляет 99,49 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 Муниципального бюджетного учреждения культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район». Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **582 человека.**

$У_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **578 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$ = **99,31 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 Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» Смоленской области составляет 99,31 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 организацию Муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» родственникам и знакомым (если бы была возможность выбора организации сферы культуры)

производился по формуле (5.1) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **582 человека.**

У_{реком.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **575 человек.**

В данном случае показатель **Пр_{реком.}** = **98,8 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» Смоленской области составляет 98,8 балла.

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

Расчет показателя (**П_{орг.усл.уд.}**) доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в БУК Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **582 человека.**

У_{орг.усл.} (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **576 человек.**

В данном случае показатель **П_{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 Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» Смоленской области составляет 98,97 балла.

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

Расчет показателя ($P_{уд.}$) доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в МБУК Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **582 человека.**

$У_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **577 человек.**

В данном случае показатель $P_{уд.}$ = **99,14 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 Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» Смоленской области составляет 99,14 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:

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

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

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

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

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

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 Муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» Смоленской области

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 98,88) = 99,55$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,14) = 99,57$$

$$K_3 = (0,3 \times 40 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 86,67) = 70$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,31 + 0,4 \times 99,49 + 0,2 \times 99,31) = 99,38$$

$$K_5 = (0,3 \times 98,80 + 0,2 \times 98,97 + 0,5 \times 99,14) = 99,0$$

$$\text{сумма } K_m = 467,5$$

$$S_n = 467,5 / 5 = 93,5$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» Смоленской области составляет 93,5 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Вяземская централизованная библиотечная система муниципального образования «Вяземский район» Смоленской области:

- Для дальнейшего улучшения качества условий оказания услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья, необходимо обустройство доступной безбарьерной среды в помещениях библиотеки и на прилегающей территории.

- Осуществить капитальный ремонт кровли и косметический ремонт помещений в Центральной детской библиотеке.
- Для повышения качества обслуживания населения целесообразно улучшить компьютерную сеть библиотек, увеличить скорость Интернета посредством подключения высокоскоростного широкополостного Интернета, приобрести современное библиотечное оборудование для создания компьютеризированного рабочего места библиотекаря с программным обеспечением библиотечных процессов.
- Рекомендовано пополнить фонд библиотек современной литературой, а также обеспечить повышение квалификации библиотечных работников посредством прохождения курсов переподготовки и повышения квалификации.

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



Е.Н.Мажар