|  |  |
| --- | --- |
|  | **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 № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 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 Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области**

Почтовый адрес организации:

**216240 Смоленская область, город Демидов,улица Советская, дом 5**

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

Электронный адрес организации: **bibldem@rambler.ru**

Телефон организации: **(848147) 4-11-89**

Руководитель организации: директор **Бурлакова Татьяна Викторовна**

Контактная информация руководителя:

номер сотового телефона **+79156405772**

e-mail: **bibldem@rambler.ru**

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

**Бурлакова Татьяна Викторовна, директор**

Контактная информация (номер телефона, e-mail): **+ 79156405772**

**bibldem@rambler.ru**

**Дополнительная информация об организации:**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области в своем современном статусе действует с 1 июля 1998 года. Однако, история библиотеки насчитывает более 120 лет со времени создания в 1898 году "бесплатной народной библиотеки" в городе Поречье. В советское время была осуществлена централизация государственных массовых библиотек района, о чем свидетельствует Решение Исполкома Демидовского районного Совета депутатов трудящихся № 155 от 19.05.1976 г. В настоящее время МБУК Централизованная библиотечная система Демидовского района стала одним из крупнейших региональных центров культуры. В её состав входят 20 библиотек: Демидовская центральная районная библиотека, Демидовская центральная детская библиотека, Пржевальская поселковая библиотека-филиал, Пржевальская поселковая детская библиотека-филиал, а также 16 поселенческих библиотек-филиалов, две из которых выполняют дополнительно функции клубного учреждения. С 3 февраля 2003 года директором библиотечной системы является Бурлакова Татьяна Викторовна. Централизованная библиотечная система Демидовского района решает широкий спектр задач, включая информационно-просветительскую деятельность, историко-патриотическое и духовно-нравственное воспитание, организацию досуга для всех категорий жителей региона, включая людей пожилого возраста и инвалидов. Большое внимание уделяется работе с детьми. Профессиональная деятельность библиотечной системы осуществляется на высоком уровне, о чем свидетельствуют фонды библиотеки, электронный читальный зал, электронный каталог и т.д. Эффективным средством взаимодействия с читателями является собственный официальный сайт библиотеки. Профессиональная деятельность Централизованной библиотечной системы Демидовского района диктует высокие требования к качеству условий предоставления услуг жителям региона, уровень которых определяется по ключевому объекту системы – Демидовской центральной районной библиотеке. Экспертиза качества условий оказания услуг в Централизованной библиотечной системе Демидовского района призвана выявить пути решения сложившихся проблем и определить возможности улучшения качества условий оказания услуг читателям.

**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 помещении МБУК Централизованная библиотечная система Демидовского района размещены наиболее важные для потребителей услуг материалы: официальное название организации, режим и график работы, структура отделов, контактные телефоны, график приема по личным вопросам, правила пользования библиотекой, план мероприятий на месяц, информация о действующих кружках и клубах, афиши мероприятий и т.д. В помещении имеются также стенды, обеспечивающие безопасность деятельности учреждения (План эвакуации при чрезвычайных ситуациях и др.). В целом стенды в помещении библиотеки содержат достаточно полную информацию, позволяющую читателям решать все текущие вопросы, связанные с получением услуг в учреждении.

***Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:***

На официальном сайте МБУК Централизованная библиотечная система Демидовского района имеется практически вся необходимая информация: полное и сокращенное наименования учреждения, дата создания и информация об учредителе, нормативные учредительные документы, место нахождения библиотеки и всех её филиалов, режим и график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты, наименование структурных подразделений с указанием руководителей, адреса нахождения структурных подразделений, контакты и режимы работы структурных подразделений. Весьма полно представлена информация о деятельности учреждения: муниципальное задание, фонды ЦБС, электронный каталог, электронный читальный зал, виртуальные выставки и др. Важно, что сайт предоставляет возможность взаимодействия с читателями через разделы: "Задай вопрос", "Книга отзывов", "Независимая оценка качества оказываемых услуг" и др. Дополнительная информация, размещенная на официальном сайте библиотеки, имеет большое познавательное значение для жителей региона, в том числе для молодежи. Особый интерес вызывают разделы: "Литературный Демидов", "Календарь знаменательных дат", "Библиотечный меридиан", "Виртуальные выставки" и др. Сайт предоставляет возможность доступа в Национальную электронную библиотеку (НЭБ). В целом можно высоко оценить технические возможности и содержание официального сайта Централизованной библиотечной системы Демидовского района.

В дополнение к собственному официальному сайту, размещенному в сети интернет, информация о деятельности МБУК Централизованная библиотечная система Демидовского района представлена на сайте Администрации муниципального образования «Демидовский район» Смоленской области и в социальных сетях ([**https://vk.com/club151960361**](https://vk.com/club151960361)), а также в средствах массовой информации (районная газета «Поречанка»).

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 (**Пинф.)**, 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

**Истенд** (количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **10**

**Исайт** (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = **10**

**Инорм** (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 Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 100 баллов.***

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

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

На официальном сайте МБУК Централизованная библиотечная система Демидовского района функционируют различные дистанционные способы обратной связи с получателями услуг. В частности, указана контактная информация (абонентский номер телефона, адрес электронной почты); действуют электронные сервисы для подачи обращений и предложений граждан; имеется раздел "Задай вопрос", созданы технические возможности выражения читателями мнения о качестве условий оказания услуг библиотекой в разделе "Независимая оценка качества оказываемых услуг", где размещена гиперссылка на анкету для опроса потребителей 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 дист**.):

**Сдист.** (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = **5**

**Тдист.** (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 **Пдист**. = **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» (Пдист.) для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 100 баллов.***

в) **Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры".**

Для расчета данного показателя **(Поткр.уд)** был использован метод анкетирования потребителей услуг. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **50 человек**

**Устенд** (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **50 человек**

**Усайт** (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **50 человек**

Исходя из проведенных расчетов, доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте **Поткр.уд. = 100 баллов**

***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 Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 100 баллов.***

**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:***

МБУК Централизованная библиотечная система Демидовского района стремится создать достаточно комфортные условия для потребителей услуг. Так, например, в центральной районной библиотеке оборудована зона отдыха, обеспечена понятная навигация в помещении, в открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода, оборудовано санитарно-гигиеническое помещение, находящееся в удовлетворительном санитарном состоянии. Для жителей региона возможны различные варианты записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте, при личном посещении).

Расчет показателя комфортных условий предоставления услуг (**Пкомф. усл**.) определяется по формуле (2.1), где:

**Скомф.** (количество комфортных условий предоставления услуг) = **5**

**Ткомф.** (количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг; по 20 баллов за каждое комфортное условие; при наличии пяти и более комфортных условий показатель  **Пкомф. усл**.принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае при наличии 5 комфортных условий показатель

**Пкомф. усл**. **= 100 баллов.**

***Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 100 баллов.***

б) **Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры".**

Для расчета данного показателя были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **50 человек**

**Укомф.** (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **50 человек**

**Пкомф.уд.** (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **100 баллов**

***Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 100 баллов.***

**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:***

Создание безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья является одной из приоритетных задач для учреждений культуры, так как соответствующие услуги должны получать все категории граждан. В центральной районной библиотеке, являющейся главным звеном в МБУК Централизованная библиотечная система Демидовского района, входная группа оборудована пандусом и поручнем, имеются расширенные дверные проемы. Однако, по словам представителей районной организации Всероссийского общества инвалидов, имеющийся пандус нуждается в существенной доработке в соответствии с современными требованиями (угол наклона и др.). Необходимо также оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

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 Централизованная библиотечная система Демидовского района 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:***

Создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, требует значительных организационных усилий и материальных затрат. Но это необходимо делать, чтобы инвалиды могли на достойном уровне получать библиотечные услуги. В настоящее время в МБУК Централизованная библиотечная система Демидовского района функционирует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению. Проведен инструктаж работников библиотеки по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории(Приказ № 4о/д от 14.01 2019г.), что позволяет оказывать соответствующую помощь инвалидам. Сотрудники МБУК Централизованная библиотечная система Демидовского района оказывают услуги инвалидам на дому или в дистанционном режиме. Однако, работу в данном направлении необходимо продолжать, чтобы обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и др. Подобная работа уже проделана во многих учреждениях культуры Смоленской области. Методическую помощь в этом отношении может оказать Государственное казенное учреждение культуры "Смоленская областная специальная библиотека для слепых", которая практикует сотрудничество с районными библиотеками и предоставляет специальную литературу, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля, аудиокниги и др. МБУК Централизованная библиотечная система Демидовского района имеет все возможности создать условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

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) = **3**

**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 случаепоказатель оценки качества **Пуслуг дост**. = **60 баллов**

***Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области***

***составляет 60 баллов.***

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

Для расчета данного показателя были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.).

В рамках экспертизы качества условий оказания услуг было проведено интервьюирование представителей Демидовской районной организации Всероссийского общества инвалидов, которую возглавляет Столярова Татьяна Петровна. Практически все отметили активное взаимодействие и тесное сотрудничество с библиотекой, высказали слова глубокой благодарности сотрудникам МБУК Централизованная библиотечная система Демидовского района за внимание и отзывчивость. Председатель районной организации ВОИ рассказала о проводимых библиотекой мероприятиях для ветеранов, детей-инвалидов и других категорий жителей региона. Вместе с тем, все высказали пожелание об улучшении условий безбарьерной среды и попросили заменить пандус, который (в связи с новыми требованиями) не соответствует современным задачам доступности и безопасности. Приятно, что все опрошенные высоко оценили усилия руководства библиотеки по формированию доступной среды, подчеркнув замену входных дверей на новые, имеющие широкий проем и весьма эстетичный вид. В целом, все опрошенные показали высокую степень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов в МБУК Централизованная библиотечная система Демидовского района.

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов **(Пдост.уд)**, производился по формуле (3.3), включающей следующие показатели:

**Чинв.** (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = **7**

**Удост.** (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **5**

В данном случае показатель **Пдост.уд = 71,4 баллов**

***Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 71,4 баллов.***

**IV. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ"**

а) **Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры".**

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате анкетирования, опроса и других методов взаимодействия с потребителями услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры (**Пперв.конт.уд**.) осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **50 человек**

**Уперв.конт.** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **50 человек**

В данном случае показатель **Пперв.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 Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области 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 организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (**Показ.услуг .уд**.) осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **50 человек**

**Уоказ.услуг.** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **50 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 Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области 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 (**Пвежл.дист.уд**.) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **50 человек**

**Увежл.дист.** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **50 человек**

В данном случае показатель **Пвежл.дист.уд**.= **100 баллов**

***Таким образом,******показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 100 баллов.***

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

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

Расчет показателя (**Преком.)** доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры 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:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **50 человек**

**Уреком..** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **50 человек**

В данном случае показатель **Преком.** = **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 Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 100 баллов.***

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

Расчет показателя (**Порг.усл.уд.)** долиполучателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **50 человек**

**Уорг.усл.** (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **50 человек**

В данном случае показатель **Порг.усл.уд.** = **100 баллов**

***Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 100 баллов.***

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

Расчет показателя (**Пуд.)** долиполучателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **50 человек**

**Ууд.** (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **50 человек**

В данном случае показатель **Пуд.** = **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 Централизованная библиотечная система Демидовского района 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):

**Sn= сумма Кm / 5,**

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

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

**К1 = (0,3** х **Пинф + 0,3 х Пдист + 0,4** х **Поткр.уд.)**

**К2 = (0,5** х **Пкомф.усл. + 0,5** х **Пкомф.уд.)**

**К3 = (0,3 х Порг.дост. + 0,4 х Пуслуг.дост. + 0,3 х Пдост.уд.)**

**К4 = (0,4 х Пперв.конт.уд. + 0,4 х Показ.услуг уд. + 0,2 х Пвежл.дист.уд.)**

**К5 = (0,3 х Преком. + 0,2 х Порг.усл.уд. + 0,5 х Пуд.)**

Все показатели: **Пинф ... Пуд. –** 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.).

**Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области**

**К1 = (0,3** х **100 + 0,3 х 100 + 0,4** х **100) = 100**

**К2 = (0,5** х **100 + 0,5** х **100) = 100**

**К3 = (0,3 х 40 + 0,4 х 60 + 0,3 х 71,4) = 57,4**

**К4 = (0,4 х 100 + 0,4 х 100 + 0,2 х 100) = 100**

**К5 = (0,3 х 100 + 0,2 х 100 + 0,5 х 100) = 100**

**сумма Кm = 457,4**

**Sn = 457,4 / 5 = 91,5**

***Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области составляет 91,5 баллов.***

*Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Демидовского района Смоленской области:*

*- МБУК Централизованная библиотечная система Демидовского района работает на высоком профессиональном уровне, демонстрируя достаточно высокое качество условий оказания услуг всем категориям населения региона. Однако, следует обратить внимание на дальнейшее формирование безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. В частности, учредителям и руководству МБУК необходимо осуществить работы по реконструкции (или замене) пандуса, установке поручней, обустройству санитарно-гигиенических помещений и текущему ремонту зданий библиотечной системы.*

*- Дальнейшее улучшение качества обслуживания читателей во многом зависит от профессиональной деятельности, внедрения инновационных технологий и пополнения библиотечных фондов. В связи с этим необходимо усилить работу по комплектованию фондов новыми поступлениями литературы и периодических изданий, в том числе на электронных носителях.*

Директор АНО "Смоленский научно-образовательный

центр", кандидат филологических наук, доцент Е.Н.Мажар