|  |  |
| --- | --- |
|  | **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 № 7Э/19 от «27» сентября 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 "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система" (МБУК "Починковская МЦБС")**

***Почтовый адрес организации:***

216450, Смоленская обл., г. Починок, пер. Октябрьский, д.2

***Адрес сайта организации:*** http://pochinok.67.ru

***Электронный адрес организации:*** pochbibl@yandex.ru

***Телефон организации:*** 8(48149)41688

***Руководитель организации:*** директор Шашкова Валентина Борисовна

***Контактная информация руководителя:***

номер сотового телефона: 8-915-651-27-58

e-mail: pochbibl@yandex.ru

***Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:***

директор Шашкова Валентина Борисовна

***номер сотового телефона:*** 8-915-651-27-58; 8(48149)4-16-88

***e-mail:*** pochbibl@yandex.ru

**Дополнительная информация об организации:**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система" является ключевым центром просвещения и культуры в регионе. Свою историю централизованная библиотечная система фактически ведет с 1920 года, когда была создана Починковская районная библиотека. В современном статусе "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система" была учреждена 1 сентября 1976 года. За многолетний период своей работы Починковская МЦБС превратилась в разветвленную библиотечную сеть с единым универсальным библиотечным фондом, насчитывающим более 200000 единиц. В состав межпоселенческой централизованной библиотечной системы в настоящее время входят: районная библиотека, Детская библиотека и 22 сельских библиотеки в статусе филиалов. Деятельность Починковской МЦБС во всей полноте отражает многогранную жизнь региона, его героическое прошлое и настоящее. Многое в работе межпоселенческой библиотечной системы связано с выдающимися земляками, прославившимися в науке, творчестве, ратном деле и мирном труде. Многоаспектная деятельность Починковской МЦБС отражена на официальном сайте, который не только технически грамотно разработан, но и наполнен современным и весьма полезным контентом. Официальный сайт во многом является источником нужной информации для читателей, что значительно усиливает просветительскую и культурно-воспитательную работу среди населения. При этом очень важно обеспечивать достойное качество условий оказания услуг во всей библиотечной системе.

**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.***

Районная библиотека является ключевым объектом в Починковской МЦБС. Именно она определяет степень открытости и доступности информации во всей библиотечной системе. На информационных стендах в Починковской районной библиотеке содержится вся необходимая для читателей информация: сведения об учреждении и учредителе; режим работы; план работы на месяц; прейскурант цен; навигация и структура библиотеки; правила пользования библиотекой; срок выдачи литературы; анонс мероприятий и событий. В помещениях библиотеки имеются также обязательные стенды: правила поведения при нахождении взрывоопасных предметов и неизвестных пакетов; инструкция на случай возникновения пожара; план эвакуации при пожаре. Все стенды эстетично оформлены, что соответствует уровню работы библиотеки. Большую роль в информационном сопровождении деятельности библиотеки играет Доска объявлений, информационные листовки и иная полиграфическая продукция рекламно-информационного характера.

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

Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система имеет собственный официальный сайт, который полностью отвечает современным техническим требованиям. Анализ материалов, размещенных на официальном сайте, в полной мере характеризует многогранную деятельность всей межпоселенческой библиотечной системы, нацелен на культурно-просветительскую работу среди населения. На официальном сайте размещены: полное название и адрес организации с указанием контактной информации, нормативная база, перечень всех библиотек МЦБС с указанием режима работы и контактной информации, фонды библиотеки, перечень услуг, планы работы, анонсы мероприятий, фотогалерея, новости, Книга отзывов, виртуальные экскурсии и др. Большой интерес вызывают разделы, нацеленные на непосредственную работу с читателями и жителями района. Например, Календарь знаменательных дат, разделы "Починковский район в Великой Отечественной войне", "Библиотека - А.Т.Твардовскому", "Библиотека рекомендует", "Внимание! Конкурс" и др. Важно подчеркнуть, что на официальном сайте размещена вся обязательная информация, и её очень удачно дополняют интересные для читателей разделы. В данном случае можно утверждать, что сайт является действенным инструментом работы Починковской МЦБС с населением региона.

Эффективность работы библиотеки дополняется её присутствием в социальных сетях (Вконтакте, Одноклассники, Починковский форум), а также в местных средствах массовой информации (газета "Сельская новь").

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 "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 100 баллов.***

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

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

На официальном сайте Починковской МЦБС имеется информация о разнообразных дистанционных способах обратной связи. Так, напрмер, указан абонентский номер телефона: 8(48149)4-16-88; адрес электронной почты: pochbibl@yandex.ru; действуют электронные сервисы (подача электронного обращения, жалоб, предложений); Книга отзывов. Создан раздел "Независимая оценка качества оказываемых услуг", в котором имеется гиперссылка на анкету для опроса граждан. Большой популярностью пользуется электронный сервис получения консультации по оказываемым услугам «Задай вопрос». Кроме того, имеется продление книг ON-LINE.

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) = **7.**

**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 "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 100 баллов.***

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

Для расчета данного показателя **(Поткр.уд)** были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). 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 "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система" 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:***

Сотрудники Починковской межпоселенческой централизованной библиотечной системы делают всё возможное для обеспечения комфортных условий для читателей. Так, например, оборудована зона отдыха, в открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода, создана понятная навигация в помещении, обеспечена запись на получение услуг в разной форме (по телефону, электронной почте, личном посещении). Но, к величайшему сожалению, в Починковской районной библиотеке отсутствуют водопровод и канализация, что резко снижает комфортность предоставления услуг и входит в противоречие со статусом объекта культуры. Современные технологии позволяют решить эту проблему.

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

**Скомф.** (количество комфортных условий предоставления услуг) = **4.**

**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 4 комфортных условиях показатель

**Пкомф. усл**. **= 80 баллов.**

***Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 80 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 "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система" 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:***

Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система стремится к созданию безбарьерной среды, что позволит людям с ограниченными возможностями здоровья лично посещать библиотеку. Похвально, что на сайте создан раздел "Доступная среда", позволяющий ознакомиться с разработанными в Починковской МЦБС официальными документами, регламентирующими работу с инвалидами: Положение по обслуживанию инвалидов, Инструкция по обслуживанию инвалидов, реализация программы "Доступная среда", Приказ "О введении в действие "Инструкции по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении МБУК "Починковская МЦБС", а также План работы клуба "Позитив"для людей с ограничениями по зрению. В настоящее время вход в районную библиотеку оборудован пандусом с поручнем; имеются расширенные дверные проемы. Разумеется, в скромных условиях библиотеки нет необходимости в адаптированных лифтах и сменных креслах-колясках, но вот наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения – актуальное требование к любому современному учреждению культуры.

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 "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система" 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:***

В настоящее время весьма сложно в Починковской межрайонной библиотечной системе создать условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Тем не менее, успешно функционирует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению. Издан и опубликован на сайте приказ №4 от 11.01.2019 г. «О введении в действие инструкции по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении библиотек МБУК «Починковская МЦБС»», что позволяет работникам библиотеки, прошедшими необходимое инструктирование, оказывать помощь по сопровождению инвалидов в помещениях библиотеки и на прилегающей территории. По запросам инвалидов-читателей библиотеки им предоставляются услуги в дистанционном режиме или на дому. Для инвалидов по зрению при Починковской районной библиотеке действует клуб "Позитив". Люди с ограниченными возможностями здоровья всё это видят и ценят. Тем не менее, необходимо продолжать работу в данном направлении, чтобы все категории граждан могли иметь возможность получения библиотечных услуг в полном объеме.

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) = **2.**

**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**. = **40 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 "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 40 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.). Показательно, что все читатели библиотеки, включая людей с ограниченными возможностями здоровья, высоко ценят усилия и доброе отношение к ним со стороны сотрудников библиотеки. Именно поэтому при достаточно сложном реальном положении дел читатели Починковской библиотеки дают высокую оценку доступности услуг для инвалидов.

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) = **50 человек.**

**Удост.** (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **50 человек.**

В данном случае показатель **Пдост.уд = 100 баллов.**

***Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 100 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. 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 "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 100 баллов.***

б) **Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры".**

Для получения данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников 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 "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 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 "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система" 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 "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 100 баллов.***

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

Расчет показателя (**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 "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система" 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 "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 100 баллов.***

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

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

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

**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 "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система"**

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

**К2 = (0,5** х **80 + 0,5** х **100) = 90**

**К3 = (0,3 х 40 + 0,4 х 40 + 0,3 х 100) = 58**

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

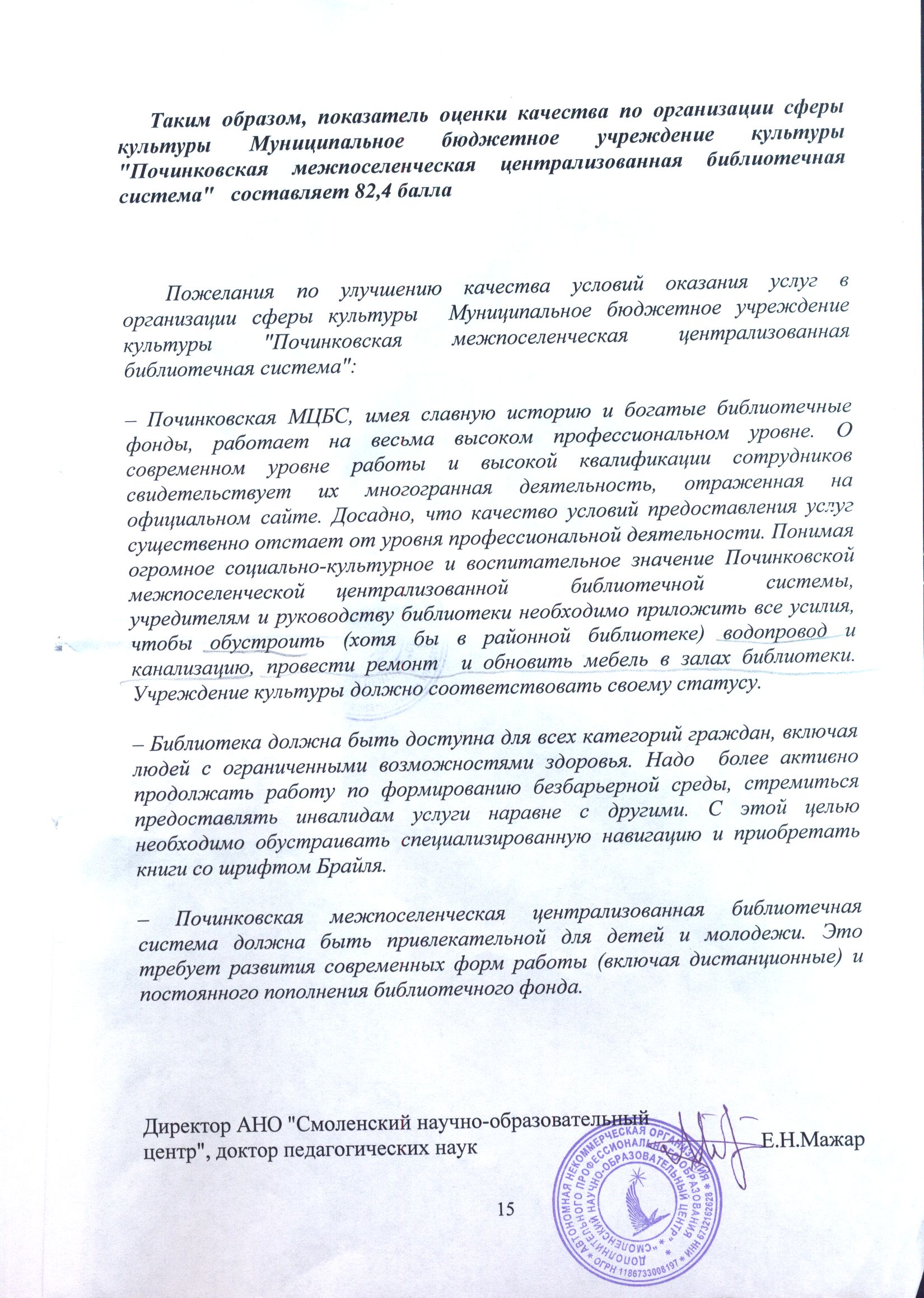
**К5 = (0,3 х 100 + 0,2 х 100 + 0,5 х 100) = 100**

**сумма Кm = 448**

**Sn= = 448 / 5 = 89,6**

***Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система" составляет 89,6 баллов.***

*Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система":*



*– Починковская МЦБС, имея славную историю и богатые библиотечные фонды, работает на весьма высоком профессиональном уровне. О современном уровне работы и высокой квалификации сотрудников свидетельствует их многогранная деятельность, отраженная на официальном сайте. Досадно, что качество условий предоставления услуг существенно отстает от уровня профессиональной деятельности. Понимая огромное социально-культурное и воспитательное значение Починковской межпоселенческой централизованной библиотечной системы, учредителям и руководству библиотеки необходимо приложить все усилия, чтобы обустроить (хотя бы в районной библиотеке) водопровод и канализацию, провести ремонт и обновить мебель в залах библиотеки. Учреждение культуры должно соответствовать своему статусу.*

*– Библиотека должна быть доступна для всех категорий граждан, включая людей с ограниченными возможностями здоровья. Надо более активно продолжать работу по формированию безбарьерной среды, стремиться предоставлять инвалидам услуги наравне с другими. С этой целью необходимо обустраивать специализированную навигацию и приобретать книги со шрифтом Брайля.*

*– Починковская межпоселенческая централизованная библиотечная система должна быть привлекательной для детей и молодежи. Это требует развития современных форм работы (включая дистанционные) и постоянного пополнения библиотечного фонда.*

Директор АНО "Смоленский научно-образовательный

центр", доктор педагогических наук, доцент Е.Н.Мажар

