

**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 МУНИЦИПАЛЬНОМ
КАЗЕННОМ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ "СЫЧЁВСКАЯ
ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА"**

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 10Э/24 от «15» июля 2024 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по независимой оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система», являющейся Заказчиком.

Отчет составлен в полном соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (статья 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г., № 392-ФЗ). Работы проведены в соответствии с Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации "О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры" № Р-1681 от 18 декабря 2020 года. Представленный отчет отражает процедуру проведения независимой экспертизы и анализ фактической информации по оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры экспертами АНО "Смоленский научно-образовательный центр" (Директор – Мажар Елизавета Николаевна).

Почтовый адрес организации: 214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15.

Электронный адрес: smoleducentre@yandex.ru

Телефоны: +7 (903) 893-88-65, +7 (4812) 68-88-65

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

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

Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система»

Сокращенной название: **МКУК «Сычевская ЦБС»**

Почтовый адрес организации:

215280 Смоленская обл., г. Сычёвка, ул. Комсомольская, д.32

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

Электронный адрес организации: libsych@rambler.ru

Телефон организации: 8 (48130) 4 - 11 - 81

Руководитель организации: Директор Асянова Татьяна Анатольевна

Контактная информация руководителя –

номер сотового телефона: 8-910-114-05-66

e-mail: libsych@rambler.ru

Количество получателей услуг за предыдущий календарный год:

182 317 человек (5 категория)

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Семученкова Татьяна Васильевна, ведущий специалист отдела по культуре Администрации МО «Сычёвский район» Смоленской области.

Контактная информация –

номер телефона: 8 (48130) 4-19-32

e-mail: sichkultbuh@mail.ru

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» в современном статусе официально зарегистрировано 26 декабря 2006 года. С этого времени его директором является Асянова Татьяна Анатольевна. Деятельность МКУК «Сычёвская ЦБС» опирается на многолетние традиции с дореволюционных времен, когда были созданы первые библиотеки в регионе. В советское время, 1 октября 1978 года была впервые организована Сычёвская централизованная библиотечная система, объединившая все библиотеки на территории района. В настоящее время муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» является некоммерческой организацией, созданной для оказания муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций в целях обеспечения реализации предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий органов местного самоуправления муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области, финансовое обеспечение деятельности которого осуществляется за счёт средств бюджета муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области на основании бюджетной сметы. Учредителем Учреждения является муниципальное образование «Сычевский район» Смоленской области. Учреждение находится в ведомственном подчинении отдела по культуре Администрации муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области, на который возложены координация и регулирование деятельности в сфере культуры. В настоящее время в разветвленную структуру МКУК «Сычёвская ЦБС» входит 17 библиотек:

1. Сычевская центральная межпоселенческая библиотека (г. Сычёвка, ул. Комсомольская, д. 32);
2. Сычевская центральная межпоселенческая детская библиотека (г. Сычёвка, ул. Комсомольская, д. 32);
3. Бехтеевская поселенческая библиотека имени Е.В. Максимова (д. Бехтеево);
4. Вараксинская поселенческая библиотека (д. Вараксино);
5. Дугинская поселенческая библиотека (д. Дугино);
6. Николаевская поселенческая библиотека (д. Елманово);
7. Сидоровская поселенческая библиотека (д. Сидорово);
8. Караваевская поселенческая библиотека (д. Караваево);
9. Моховаткинская поселенческая библиотека (д. Большая Моховатка);
10. Никитская поселенческая библиотека (д. Никитье);
11. Никольская поселенческая библиотека (д. Никольское);

12. Середская поселенческая библиотека (д. Середа);
13. Соколинская поселенческая библиотека (д. Соколино);
14. Лукинская поселенческая библиотека (д. Лукино);
15. Субботниковская поселенческая библиотека (д. Субботники);
16. Суторминская поселенческая библиотека (д. Сутормино);
17. Хлепенская поселенческая библиотека (д. Хлепень).

В каждом сельском поселении Сычевского района имеются общедоступные библиотеки, которые размещаются в центре поселений на доступном расстоянии для жителей в зданиях администраций сельских поселений, в Домах культуры и в отдельно стоящих зданиях. Библиотеки имеют автономный вход для доступа пользователей. Библиотечно-информационные услуги пользователям предоставляются как в традиционном режиме: стационарном и внестационарном (в 14 библиотечных пунктах, посредством КИБО), так и в режиме удаленного доступа (с использованием телекоммуникаций и сети Интернет).

МКУК «Сычевская ЦБС» играет большую роль в социально-культурной жизни населения региона. В настоящее время в учреждении работают 39 клубов по интересам, в том числе 25 детских и 4 – для молодежи. Общее число участников – 289 человек, в их числе 165 детей и 35 – молодежь. В течение 2023г. в Сычевской ЦМБ, продолжали свою работу клубы и любительские объединения: «Вазуза», «Деметра», клуб любителей литературы «Литературная светелка», «Земляки». В детской библиотеке функционирует 4 клуба. Активная работа проводится в поселенческих библиотеках. Так, например, Бехтеевская поселенческая библиотека приняла участие в региональном проекте «Творческие люди» национального проекта «Культура» и по итогам конкурса стала лучшим учреждением культуры в 2023г. В 2024г. подобных успехов добилась Лукинская поселенческая библиотека. За призовые средства был сделан косметический ремонт внутреннего помещения, ремонт веранды и конька крыши, а также приобретены книги для Бехтеевской библиотеки и осуществлена замена старых деревянных окон на ПВХ – в Лукинской библиотеке. В Сычевской центральной библиотеке были заменены входные двери на железные утепленные и входные двери в подвальное помещение, где устроено бомбоубежище.

Прошедший 2023 год был наполнен яркими и интересными событиями. В рамках тематического Года педагога и наставника в библиотеках проведено более 30 различных мероприятий. В рамках федерального проекта «Творческие люди» национального проекта «Культура» три специалиста

повысили квалификацию на базе Пермского государственного института культуры по программам: «Библиотека и семья (творческая лаборатория)», «Документационное обеспечение управленческой деятельности в учреждениях культуры: практикум», «Формы практической работы муниципальных библиотек и музеев по созданию краеведческих информационных продуктов». Бехтеевская поселенческая библиотека стала призером конкурса по отбору лучших муниципальных учреждений культуры, находящихся на территории сельских поселений, и их работников в рамках реализации национального проекта «Культура». На выделенную премию был сделан ремонт и приобретены книги. Библиотеки в отчётном году стали площадками федерального социально-просветительского проекта «Правовой марафон для пенсионеров», Всероссийской акции «Библионочь – 2022», общероссийской акции «Дарите книги с любовью», Всероссийской акции «Блокадный хлеб», Всероссийской акции «Капля жизни», Недели детской книги, акциях «Коробка храбрости», «Серебряная елка», «Вам Любимые», «Письмо на фронт», «Я помню, я горжусь», «Окна Победы», «Георгиевская ленточка», «Мы вместе», #ОкнаРоссии, "Свеча памяти", Всероссийской акции-флешмобе «Новогодние Окна».

Библиотеки МКУК «Сычёвская ЦБС» в 2023г провели 19 мероприятий к 1160-летию со дня первого упоминания в исторических летописях г. Смоленска, 47 мероприятий к 80-летию со дня освобождения Сычевки и Смоленской области от немецко-фашистских захватчиков, а также мероприятия, посвященные 80-летию со дня прорыва блокады Ленинграда, к 80-летию разгрома советскими войсками немецко-фашистских войск в Сталинградской битве и др. Систематично велась работа по привлечению населения к участию в конкурсах различного уровня. С особым вниманием в Сычёвском районе подошли к празднованию юбилеев поселенческих библиотек: Николаевской поселенческой библиотеке (70 лет), Моховаткинской поселенческой библиотеке (75 лет), Середской поселенческой библиотеке (65 лет). В 2023 году второй раз прошли Владимирские православные чтения. Коллектив Сычевской ЦБС принял участие в мероприятиях и акциях, направленных на поддержку военнослужащих, выполняющих воинский долг в СВО: собирали продуктовые пайки, закупали термобелье, носки, средства личной гигиены, организовывали сбор детских рисунков и писем на фронт, оформляли стенды с информацией об СВО. Все работники библиотеки принимали участие в субботниках по уборке территорий населенных пунктов, братских захоронений, берегов водоемов, проводили окашивание прилегающих к библиотекам территорий.

В муниципальном казённом учреждении культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» широко распространено внестационарное библиотечное обслуживание, что осуществляется путем создания библиотечных пунктов, книгоношества, организацией работы пунктов выдачи, КИБО. Внестационарное обслуживание позволяет расширить круг читателей библиотек, повышает доступность библиотечных фондов. В ЦБС разработано Положение о внестационарном обслуживании населения Сычёвского района, Положение о мобильном комплексе информационно – библиотечного обслуживания МКУК «Сычёвская ЦБС» (КИБО). При трех библиотеках (Середской, Дугинской и Бехтеевской) действуют библиотечные пункты со штатными единицами библиотекарей библиотечного пункта (0,25 ставки) в д. Бочарово, Подьямное и в д. Лесные Дали. Количество пунктов внестационарного обслуживания – 14. В 2023г вне стен библиотек проведено 68 мероприятия различной направленности, из них 41 на селе, 27 – в г. Сычёвка. Регулярно такие мероприятия проводились в школах, сельских Домах культуры, домах-интернатах для пожилых и одиноких людей, на улицах города и сел во время городских и сельских мероприятий. Проведено 67 онлайн-мероприятий. Особую роль в продвижении библиотечных услуг играет КИБО – мобильный комплекс информационно-библиотечного обслуживания (библиобус).

МКУК «Сычёвская ЦБС» успешно решает задачу обеспечения доступности библиотечных услуг. В настоящее время среднее число жителей на одну библиотеку составляет 710 человек; охват населения библиотечным обслуживанием составляет 86%; книговыдача – 245434. В массовых мероприятиях, проводимых МКУК «Сычёвская ЦБС» в 2023 году, приняли участие 49187 человек. Постоянными читателями библиотеки являются 10399 жителей Сычёвского района. Население зоны обслуживания библиотек МКУК «Сычёвская ЦБС» имеет доступ к информации, к библиотечному фонду, к библиотечным услугам. Услуги, предоставляемые библиотеками, востребованы у населения, о чем свидетельствует увеличение числа посещений библиотек. В прошедшем 2023 году получатели услуг муниципального казённого учреждения культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» посетили библиотеки 182317 раз, что позволяет отнести МКУК «Сычёвская ЦБС» к V категории учреждений культуры (в соответствии с Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации "О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры" № Р-1681 от 18 декабря 2020 года).

Проводимая независимая оценка качества условий оказания услуг позволит проанализировать современную ситуацию и определить перспективы дальнейшего улучшения условий предоставления услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

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:

В муниципальном казенном учреждении культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» создана современная информационная среда. Наиболее полная информация о деятельности учреждения представлена на стендах в помещении и на прилегающей территории Сычевской центральной межпоселенческой библиотеки (г. Сычёвка, ул. Комсомольская, д. 32). При входе в здание установлена стационарная вывеска МКУК «Сычёвская ЦБС» с указанием полного наименования учреждения и режима работы. Данная информация на вывеске продублирована для инвалидов по зрению рельефно-точечным шрифтом Брайля. На этом же здании имеется также стационарная вывеска Сычевской центральной межпоселенческой библиотеки и Сычевской центральной межпоселенческой детской библиотеки, на которых указаны полное официальное наименование учреждения, режим и график работы, а также почтовый адрес. В холле здания Сычевской центральной межпоселенческой библиотеки имеется система стендов, на которых размещена основная информация для получателей услуг. На настенном стенде "Информация" указаны: режим и графике работ; контактные данные (адреса, телефоны, электронная почта) МКУК «Сычёвская ЦБС»; Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей»; Устав МКУК «Сычёвская ЦБС»; Список сотрудников, осуществляющих прием и информирование (консультирование) получателей муниципальной услуги; Распорядок работы библиотек МКУК «Сычёвская ЦБС»; Список документов, необходимых для

осуществления Услуги; Контактные данные (адреса, телефоны, электронная почта) и библиотек ЦБС; Книга жалоб и предложений; Перечень бесплатных и платных услуг и цены на дополнительные платные услуги; Сведения о вышестоящих инстанциях (адреса, телефоны, электронная почта); Сведения о любительских объединениях; Объявления о текущих мероприятиях, планы работы на неделю. Общественную деятельность сотрудников библиотеки освещает стенд о профсоюзной работе. Также в помещении имеются стенды: "Библиотечная жизнь", "Информация правового и делового центров", стенды с наградами (грамоты, благодарственные письма и др.), полученными за достижение высоких результатов в работе. Полезной для получателей услуг является дополнительная информация, размещенная на стендах в помещениях библиотеки (объявления, афиши, анонсы мероприятий и др.). Большое внимание в МКУК «Сычёвская ЦБС» уделяется безопасности жизнедеятельности, о чем свидетельствуют стенды: «Правила противопожарной безопасности», «План эвакуации», «Осторожно, терроризм» и др. Подобная система стендов имеется во всех поселенческих библиотеках МКУК «Сычёвская ЦБС». Таким образом, представленная на стендах в помещениях муниципального казенного учреждения культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» информация соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Официальный собственный муниципального казенного учреждения культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» размещен в сети интернет по адресу: <http://sychevka.library67.ru/>. Данный сайт имеет версию для слабовидящих получателей услуг: <http://sychevka.library67.ru/?ssv>. На главной странице сайта указано официальное наименование учреждения, обращение к читателям, электронные сервисы ("Задай вопрос", "Продление книг on-line", "Купить билет" и др.), названия разделов сайта, переход на портал Госуслуг, а также лента новостей и полезные ссылки. Огромный массив фактического материала логично систематизирован и распределен по основным разделам сайта. Раздел «О нас» <http://sychevka.library67.ru/about/> содержит рубрики: «Библиотеки ЦБС» <http://sychevka.library67.ru/about/biblioteki-cbs/>; «Сотрудники»; «Доска почёта», «История ЦБС», «Нашим Юбиляры». В разделе «Нормативная база» <http://sychevka.library67.ru/normativnaya-baza/> представлены основные документы, регламентирующие деятельность учреждения: Постановление Администрации МО «Сычёвский район» Смоленской области о создании МКУК «Сычёвская ЦБС»; Устав МКУК «Сычёвская ЦБС»; Административные регламенты, с изменениями; Свидетельство о постановке на учет юридических лиц в налоговый орган; выписка из приказа о назначении директора МКУК «Сычёвская ЦБС»; Правила пользования ЦБС;

Положение об организации библиотечного обслуживания; Отчет о результатах деятельности муниципального казённого учреждения культуры «Сычёвская центральная библиотечная система» и об использовании закрепленного за ним имущества за 2023г.; Отчеты о деятельности; Документы по Доступной среде, а также материалы по специальной оценке условий труда; материалы по нормированию труда, план финансово-хозяйственной деятельности; муниципальное задание и соответствующие отчеты и др. Профессиональную деятельность отражают разделы: «Коллегам» <http://sychevka.library67.ru/metodicheskaya-rabota/>; «Электронный читальный зал (периодика онлайн)» <http://sychevka.library67.ru/elektronnyj-chitalnyj-zal-period/>; «Услуги» <http://sychevka.library67.ru/uslugi/> с указанием перечня основных библиотечных услуг и условий их предоставления. Раздел «Фонды ЦБС» <http://sychevka.library67.ru/fondy-cbs/> содержит подробную информацию о всей упорядоченной совокупности документов, собираемых в библиотеке.

Важно подчеркнуть, что официальный сайт МКУК «Сычёвская ЦБС» нацелен на работу с населением, что подтверждают многочисленные разделы. Для удобства получателей услуг на сайте размещен «Сводный электронный каталог Смоленской области»: <http://sychevka.library67.ru/svodnyj-elektronnyj-katalog-smol/>. В разделе «КИБО» (библиобус) <http://sychevka.library67.ru/kibo-bibliobus/> представлено актуальное расписание выездов и отчеты о выездах Комплекса информационно-библиотечного обслуживания. Большой популярностью у получателей услуг пользуются разделы: «Книжное меню для взрослых читателей» <http://sychevka.library67.ru/knizhnoe-menu/>; «Книжное меню для юных читателей» <http://sychevka.library67.ru/knizhnoe-menu-yunyh-chitatelej/>; «Виртуальные книжные выставки» <http://sychevka.library67.ru/virtualnye-knizhnye-vystavki/>. Сотрудники МКУК «Сычёвская ЦБС» успешно содействуют нравственно-патриотическому воспитанию населения посредством конкретных разделов сайта: «Краеведение» <http://sychevka.library67.ru/kraevedenie/>; «Дорогами нашей Победы» <http://sychevka.library67.ru/dorogami-nashej-pobedy-k-70-leti/>; «Я люблю свой город» <http://sychevka.library67.ru/ya-lyublyu-svoj-gorod/> и др. Таким образом, представленная на собственном официальном сайте муниципального казенного учреждения культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» информация соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту сотрудники МКУК «Сычёвская ЦБС» успешно используют иные способы распространения и места размещения информации о своей деятельности: социальные сети (Одноклассники <https://ok.ru/sychevskay>; ВКонтакте <https://vk.com/public215698341>), средства массовой информации (Газета «Сычёвские вести»). Кроме того, деятельность муниципального казенного учреждения культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система»

представлена на сайтах Администрации муниципального образования «Сычёвский район» Смоленской области и на официальных сайтах библиотек Смоленской области.

Расчет показателя соответствия информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации ($P_{инф}$), осуществляется в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" и определяется по формуле (1.1), включающей следующие показатели

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

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

$I_{инф}$ (количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации) = 10.

Основание: Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет".

$P_{инф}$. (значение показателя «Соответствие информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ») определяется по формуле (1.1) и составляет для данной организации 100 баллов.

Таким образом, итоговый показатель оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» в организации сферы культуры Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская 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:

Официальный сайт муниципального казенного учреждения культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» (<http://sychevka.library67.ru/>) содержит обширную информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. В разделе «Контакты» (<http://sychevka.library67.ru/contacts/>) имеется полное официальное наименование учреждения и его сокращенный вариант с указанием адреса и местоположения на Яндекс.Карте. Здесь же – абонентский номер телефона (8 (48130) 4-11-81) и номер факса (+7(48130) 4-13-44), а также адрес электронной почты: libsych@rambler.ru. В данном разделе размещена удобная таблица с официальным названием всех библиотек, входящих в МКУК «Сычёвская ЦБС», их адреса, номера абонентских телефонов, график и режим работы поселенческих библиотек. Уместным в разделе «Контакты» является размещение электронного сервиса для отправки электронных обращений граждан. На сайте действует электронный сервис «Задай вопрос» (<http://sychevka.library67.ru/zadavopros/>). Достаточно активно читатели пользуются электронной «Книгой отзывов» (<http://sychevka.library67.ru/otzyvy/>). На главной странице сайта имеется раздел «Независимая оценка качества оказываемых услуг» (<http://sychevka.library67.ru/normativnaya-baza/nezavisimaya-ocenka-kachestva-ok/>), где размещается электронная анкета для получателей услуг. Кроме того, на официальном сайте МКУК «Сычёвская ЦБС» имеется множество вариантов взаимодействия с потребителями услуг: «Продление книг on-line» (<http://sychevka.library67.ru/prodlenie-king-On-line/>), раздел «Онлайн-трансляции в сфере культуры» (<http://sychevka.library67.ru/bud-doma-onlajn-translyacii-v-sf/>), «Электронный читальный зал (Периодика онлайн)» (<http://sychevka.library67.ru/elektronnyj-chitalnyj-zal-period/>), «Мультимедиа» (<http://sychevka.library67.ru/multimedia/>), «Купить билет» (<https://vmuzey.com/museum/sychevskaya-centralnaya-mezhposelencheskaya-biblioteka>), «Адреса социальной помощи» (<http://sychevka.library67.ru/adresa-socialnoj-pomoschi/>) и др. Таким образом, имеющаяся на официальном сайте муниципального казенного учреждения культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» (<http://sychevka.library67.ru/>) информация о различных способах обратной связи обеспечивает эффективное дистанционное 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» ($P_{\text{дист.}}$):

$S_{\text{дист.}}$ (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = 12.

$T_{\text{дист.}}$ (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 казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» составляет 100 баллов.

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

Для расчета данного показателя ($P_{\text{откр.ул.}}$) была использована информация, полученная в результате опроса и анкетирования читателей МКУК «Сычёвская ЦБС». В прошедшем 2023 году число получателей услуг муниципального казенного учреждения культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» составило 182317 человек, что позволяет отнести МКУК «Сычёвская ЦБС» к V категории учреждений культуры (в соответствии с Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации "О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры" № Р-1681 от 18 декабря 2020 года). Это стало основанием для опроса и анкетирования 593 человек, абсолютное большинство которых выразили высокую степень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МКУК «Сычёвская ЦБС», размещенной на информационных стендах в помещении учреждения и на официальном сайте. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 593 человека.

У_{стенд} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **590 человек**.

У_{сайт} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **587 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 **Потгр.уд. = 99,24 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 сферы культуры Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» составляет 99,24 балла.

II. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ"

а) Значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг".

Общий анализ состояния условий предоставления услуг:

В муниципальном казенном учреждении культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» большое внимание уделяется созданию удобных и комфортных условий предоставления библиотечных услуг жителям региона. Во всех поселенческих библиотеках, входящих в состав МКУК «Сычёвская ЦБС» ведется целенаправленная работа по улучшению условий обслуживания населения. Наиболее современные и комфортные условия для читателей созданы в Сычёвской центральной межпоселенческой библиотеке, расположенной в г. Сычёвка. При входе в помещение оборудован гардероб для посетителей. В холле и перед кафедрой выдачи литературы установлены банкетки и стулья. Удобная навигация позволяет посетителям ориентироваться в здании: на всех дверях в помещении имеются соответствующие таблички, на стендах размещена поэтажная схема помещений. В открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода (кулер). В помещении центральной и детской библиотеки имеются две туалетные комнаты, в сельских библиотеках туалеты в основном оборудованы вне основных зданий. Все помещения библиотек находятся в удовлетворительном санитарном состоянии: залы периодически

проветриваются, проводится влажная уборка. Библиотечный фонд регулярно обеспыливается, обеспечивается оптимальный температурный режим в помещениях. В центральной и детской библиотеках имеется система вентиляции. Транспортная доступность не вызывает проблем: в г. Сычёвка рядом с учреждением имеется парковка, пешеходный переход, пешеходная дорожка. В поселенческих библиотеках при шаговой доступности не требуется общественный транспорт. Записаться на получение услуг в МКУК «Сычёвская ЦБС» можно различными способами: по телефону, на официальном сайте, через социальные сети и при личном посещении. Таким образом, в целом в муниципальном казённом учреждении культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» обеспечены достаточно комфортные условия для получателей услуг. В дальнейшем необходимо работать над улучшением условий предоставления услуг в поселенческих библиотеках МКУК «Сычёвская ЦБС».

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

$S_{\text{комф.}}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = 8.

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

В данном случае при наличии 8 комфортных условий показатель $P_{\text{комф. усл.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации сферы культуры Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» составляет 100 баллов.

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

Для расчета данного показателя была использована информация, полученная от читателей МКУК «Сычёвская ЦБС» в результате опроса и анкетирования. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью их предоставления в муниципальном казённом учреждении культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система», производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 593 человека.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 585 человек.

$P_{комф.уд.}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **98,65** балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации сферы культуры Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» составляет 98,65 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 муниципальном казенном учреждении культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» ведется большая работа по формированию безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов, о чем свидетельствует информация, изложенная на официальном сайте в разделе "Доступная среда" (http://sychevka.library67.ru/normativnaya-baza/dostupnaya-sreda/?cmd_version=set_full_version). С 2014 года проводится работа с привлечением всех заинтересованных ведомств по паспортизации библиотек МКУК «Сычёвская ЦБС», находящихся на балансе учреждения: проведены учет и оценка состояния доступности объектов и оказываемых в них услуг. В результате паспортизации выявлены наиболее востребованные инвалидами и другими МГН объекты социальной и транспортной инфраструктуры, получена информация о текущем состоянии зданий, наличии технической возможности оборудования зданий элементами доступности, в том числе пандусами, поручнями, широкими дверными проемами. Большинство библиотек на данный момент не приспособлены к тому, чтобы обеспечить инвалидам возможность полноценного посещения мероприятий, выставок, читальных залов. Тем не менее, в настоящее время отдельные элементы безбарьерной среды созданы в некоторых поселенческих библиотеках, входящих в МКУК «Сычёвская ЦБС». Наиболее полный вариант безбарьерной среды сформирован в Сычевской центральной межпоселенческой библиотеке (г. Сычёвка, ул. Комсомольская, д. 32). При входе в здание имеется пандус и поручни, оборудованы расширенные дверные проемы. На входе в центральную библиотеку установлена кнопка вызова персонала для инвалидов. На стеклянные поверхности дверей нанесены контрастные круги. Таким образом, в муниципальном казенном учреждении культуры «Сычёвская

централизованная библиотечная система» созданы основные элементы безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. В дальнейшем необходимо оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов, стоянку для автотранспортных средств инвалидов и др. В поселенческих библиотеках – филиалах МКУК "Сычёвская ЦБС" необходимо обеспечить безбарьерную среду с учетом конструктивных особенностей зданий.

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) = 4.

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 $\text{Порг.дост.} = 80$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации сферы культуры Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» составляет 80 баллов.

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

Общий анализ состояния условий доступности для инвалидов в организации:

Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» ведет целенаправленную работу по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В настоящее время действует альтернативная версия официального сайта для слабовидящих получателей услуг: <http://sychevka.library67.ru/?ssv>. На официальной вывеске у входа в здание Сычевской центральной межпоселенческой библиотеки и на отдельных информационных щитах имеется дублирование текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Заключен договор с Государственным казенным учреждением культуры «Смоленская областная специальная библиотека для слепых» о предоставлении при необходимости книг, напечатанных рельефно-точечным шрифтом Брайля. Регулярно проводятся инструктажи работников по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории,

разработаны инструкции для работников, назначены ответственные за организацию работы по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов в структурных подразделениях организации. В целях качественного обеспечения инвалидам условий для беспрепятственного доступа на объекты МКУК «Сычёвская ЦБС» и предоставляемых библиотечных услуг утверждена «Политика обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в МКУК «Сычёвская ЦБС». Для читателей, не имеющих возможности по состоянию здоровья или иным причинам посещать библиотеки, имеется возможность на библиотечное обслуживание на дому, для чего используется КИБО (библиобус). Таким образом, в муниципальном казённом учреждении культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» созданы основные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В дальнейшем необходимо продолжить эту работу с использованием современных технических средств и инновационных технологий.

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

$C_{\text{услуг дост.}}$ (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 4.

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

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

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации сферы культуры Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» составляет 80 баллов.

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

Для оценки показателя удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов была использована информация от получателей услуг МКУК «Сычёвская ЦБС», имеющих инвалидность. В муниципальном казенном учреждении культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» проводится большая совместная работа с Сычёвской районной организацией

Всероссийского общества инвалидов, а также с другими общественными организациями и специализированными учреждениями. Большое значение имеет совершенствование культурно-досуговой деятельности, создание необходимых условий, благодаря которым возможно наиболее полное развитие личностных способностей и максимальная интеграция инвалидов в общество. В библиотеках Сычёвской ЦБС проводятся различные мероприятия с участием инвалидов – вечера, встречи, конкурсы. В случаях, если инвалиды не имеют возможности посетить библиотеку или мероприятие, библиотекари ЦБС обеспечивают предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме – меняют книги, читают прессу, ведут беседы на интересующие темы. Всё это вызывает добрый отклик у людей с ограниченными возможностями здоровья, которые выражают признательность сотрудникам МКУК «Сычёвская ЦБС» за внимание к потребностям инвалидов и доброжелательность.

Для определения значения данного показателя была использована информация, полученная в результате телефонного опроса инвалидов – потребителей услуг. Всего было опрошено 17 человек, 15 из которых выразили удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в муниципальном казённом учреждении культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система».

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

$Ч_{\text{инв.}}$ (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = 17 человек.

$U_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 15 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд.}}$ = 88,24 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации сферы культуры Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» составляет 88,24 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 МКУК «Сычёвская ЦБС», полученная в результате опроса и 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 ($P_{\text{перв.конт.уд.}}$) осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **593 человека.**

$U_{\text{перв.конт.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **591 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}}$ = **99,66 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 сферы культуры Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» составляет 99,66 балла.

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

Для получения данного показателя была использована информация, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг муниципального казенного учреждения культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система». Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры ($P_{\text{показ.услуг.уд.}}$), осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **593 человека.**

$U_{\text{оказ.услуг.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **591 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{показ.услуг.уд.}}$ = **99,66 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 сферы культуры Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» составляет 99,66 балла.

в) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия".

При расчете показателя ($\Pi_{\text{вежл.дист.уд.}}$) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг муниципального казённого учреждения культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система». Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$\text{Ч}_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 593 человека.

$\text{У}_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 590 человек.

В данном случае показатель $\Pi_{\text{вежл.дист.уд.}}$ = 99,49 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" для организации сферы культуры Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» составляет 99,49 балла.

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

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

Расчет показателя ($P_{\text{реком.}}$) доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать муниципальное казённое учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры), производился по формуле (5.1) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **593 человека.**

$У_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **592 человека.**

В данном случае показатель $P_{\text{реком.}}$ = **99,83 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 сферы культуры Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» составляет 99,83 балла.

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

Расчет показателя ($P_{\text{орг.усл.уд.}}$) доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в муниципальном казённом учреждении культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система», производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **593 человека.**

$У_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **589 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{орг.усл.уд.}}$ = **99,33 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации сферы культуры Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» составляет 99,33 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 муниципальном казённом учреждении культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система», производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 593 человека.

$У_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 591 человек.

В данном случае показатель $P_{уд.}$ = 99,66 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации сферы культуры Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» составляет 99,66 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" (Пожд.), что объективно делает необходимым увеличение коэффициентов до 0,5 в показателе K_2 .

Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры сферы культуры Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система»

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99,24) = 99,7$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 98,65) = 99,33$$

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 88,24) = 82,47$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,66 + 0,4 \times 99,66 + 0,2 \times 99,49) = 99,62$$

$$K_5 = (0,3 \times 99,83 + 0,2 \times 99,33 + 0,5 \times 99,66) = 99,65$$

$$\text{сумма } K_m = 480,77$$

$$S_n = 480,77 / 5 = 96,15$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система» составляет 96,15 балла.

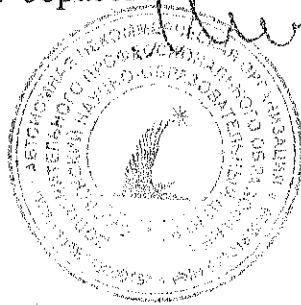
Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры сферы культуры муниципальное казенное учреждение культуры «Сычёвская централизованная библиотечная система»:

- Дальнейшее обустройство безбарьерной доступной среды в помещениях и на прилегающей территории во всех библиотеках МКУК «Сычёвская ЦБС».

- Повышение уровня комфортности предоставления услуг населению в сельских библиотеках МКУК «Сычёвская ЦБС.»

- Пополнение библиотечных фондов современной литературой; увеличение скорости интернет до 100 Мб для более эффективной работы с получателями услуг.

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



Е.Н. Мажар