



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СМОЛЕНСКИЙ НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР»**

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

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

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 2 от «01» июня 2022 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по независимой оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры, являющейся Заказчиком.

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

Почтовый адрес организации: 214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15.
Электронный адрес: smoleducentre@yandex.ru
Телефоны: +7 (903) 893-88-65, +7 (4812) 68-88-65

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

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

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей"

Сокращенное наименование: **МБУК "СИКМ"**

Почтовый адрес организации:

215500 Смоленская область, город Сафонов, ул.Советская, дом 30

Адрес сайта организации: <http://safonovo.museum67.ru>

Электронный адрес организации: muzey.safonovo@mail.ru

Телефон организации: 8(48142) 4-12-47

Руководитель организации: Директор Команов Владимир Андреевич

Контактная информация руководителя:

номер сотового телефона: 8-930-302-73-28

e-mail: komanovvladimir@mail.ru

Количество получателей услуг за предыдущий календарный год:

6600 человек

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Команов Владимир Андреевич, директор

Контактная информация:

8-930-302-73-28; komanovvladimir@mail.ru

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей" действует с 9 мая 1990 года. Он является главным центром хранения, обработки и экспонирования основных объектов историко-культурного наследия в своем регионе. За прошедшие годы активной деятельности в музее собран большой архивный материал. В

экспозиции имеются предметы быта, одежды, документальные материалы и оружие. Всего в собрании музея представлено 1859 экспонатов. Экспозиция музея включает 6 залов: "Русский быт", "Великая Отечественная война", "Наши знаменитые земляки", "История города", "Знаменитые земляки – наши современники", а также выставочный зал. В формировании материалов экспозиции важную роль играют личные архивы уроженцев Сафоновской земли. Регулярно коллекция Сафоновского историко-краеведческого музея пополняется новыми экспонатами; дарителями являются жители Сафоновского района. На базе музея осуществляется большая краеведческая работа, которая сопровождается издательской деятельностью. Важную роль в работе музея играет совместная работа со школьными музеями и краеведческими уголками, которые созданы во всех 29 школах Сафоновского района. Важными культурными проектами стали совместные со школами города и района краеведческие конференции. В 2007 г. начата работа по созданию объединенного фонда электронных копий экспонатов школьных музеев в рамках программы «Красная книга культуры Смоленщины». Музей ежегодно участвует в проведении конкурсов школьных музеев, оказывает организационную и методическую помощь. Тесное сотрудничество связывает музей с библиотекой. Важнейшими культурными традициями в жизни города и района стал совместный с детской районной библиотекой конкурс «Лидеры чтения», целью которого является накопление ценной краеведческой информации. Большой популярностью пользуются проводимые совместно с Центральной районной библиотекой «Рождественские чтения». За свою профессиональную деятельность Сафоновский историко-краеведческий музей награжден многочисленными Благодарственными письмами и Почетными грамотами. Музей играет большую роль в патриотическом, нравственно-культурном, эстетическом воспитании населения региона. Велико его значение в просветительской деятельности среди молодежи. Большая работа проводится по военно-патриотическому воспитанию. В 2008 г. музей награжден памятной медалью «Патриот России». В 2010 г. музей награжден грамотой Фонда мира за активное участие в подготовке книги «Солдаты Победы». В настоящее время музей является центром содействия развитию краеведения на территории муниципального образования «Сафоновский район», его популяризации, совершенствовании организационных форм и методов краеведческой деятельности. Профессиональная деятельность сотрудников музея должна сочетаться с высоким качеством условий оказания услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья.

Независимая оценка качества условий оказания услуг призвана выявить имеющиеся проблемы и наметить пути их решения.

I. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ"

Общая характеристика доступности и полноты информации об организации.

а) Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях организации:

На стендах, расположенных в помещениях Муниципального бюджетного учреждения культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей", размещена наиболее важная для посетителей информация: официальное название учреждения, режим и график работы, информация о музее и основных видах деятельности, график работы, перечень услуг, прейскурант цен и др. Большой интерес у посетителей музея вызывает информация о памятных датах текущего года, планируемых мероприятиях, а также новости и анонсы. Большое внимание сотрудниками музея уделяется безопасности жизнедеятельности, о чем свидетельствуют стенды "План эвакуации", "План эвакуации экспонатов", "Инструкция по пожарной безопасности", "Порядок действия при пожаре", а также телефоны служб экстренного реагирования. Вся информация, размещенная на стендах в помещении МБУК "СИКМ", соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей" имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <http://safonovo.museum67.ru/>. На сайте отражена актуальная информация для потребителей услуг: официальное название, режим и график работы, контакты; имеется карта сайта. Вся информация сгруппирована по разделам: "Музей", "Документы", "Экспозиция", "Фонды", "Выставки", "Услуги", "Музеи-партнеры", "Независимая оценка качества оказания услуг". В полном объеме в разделе "Документы" представлена официальная информация: Устав, План работы, Муниципальное задание, План финансово-хозяйственной деятельности и

отчеты, а также Закон РФ о культуре. Большой интерес у потребителей услуг вызывают разделы "Фотогалерея", "СМИ о нас", "Книга отзывов", "Интернет-приемная", "Купить билет". Также на сайте имеется большое количество полезных ссылок, что делает его информативным и привлекательным. Таким образом, информация, размещенная на официальном сайте МБУК "СИКМ", в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту сотрудники Сафоновского историко-краеведческого музея используют и иные способы распространения информации: социальные сети (группа в ВКонтакте), средства массовой информации (районная газета «Сафоновская правда», Сафоновское муниципальное телевидение), а также информационные ресурсы учебных заведений и учреждений культуры Сафоновского района.

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

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

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

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

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

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

Таким образом, итоговый показатель оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей" 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 Сафоновского историко-краеведческого музея имеется необходимая информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг. Так, например, в разделе "Контакты" (<http://safonovo.museum67.ru/kontakty/>) указаны: абонентский номер телефона +7 (48142) 4-12-47; адрес электронной почты muzey.safonovo@mail.ru, а также почтовый адрес с указанием расположения музея на Яндекс.Карте. В разделе "Интернет-приемная" (<http://safonovo.museum67.ru/priemnaya/>) действует электронный сервис для подачи электронного обращения, жалоб, предложений. Имеется электронная "Книга отзывов" (<http://safonovo.museum67.ru/otzyvy/>). Создан раздел "Независимая оценка качества условий оказания услуг" (<http://safonovo.museum67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva-ok/>). Таким образом, имеющаяся на официальном сайте технические возможности в полной мере обеспечивают дистанционной взаимодействие и обратную связь с потребителями услуг.

Расчет показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ($P_{\text{дист.}}$):

$S_{\text{дист.}}$ (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = 5.

$T_{\text{дист.}}$ (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» (Подист.) для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей" составляет 100 баллов.

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

Для расчета данного показателя (П_{откр.уд.}) были данные, полученные в результате анкетирования и опроса получателей услуг. В 2021 году Сафоновский историко-краеведческий музей обслужил 6600 получателей услуг, что позволяет отнести учреждение культуры к III категории. В соответствии с Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации № Р-1681 от 18 декабря 2020 года количество опрошенных получателей услуг МБУК "СИКМ" составило 171 человек, подавляющее большинство из которых выразило удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности музея. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **171 человек.**

У_{стенд} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **170 человек.**

У_{сайт} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **171 человек.**

Исходя из проведенных расчетов, доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте **П_{откр.уд.} = 99,71 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей" составляет 99,71 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:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей" располагается в небольшом одноэтажном здании. В сложившихся условиях сотрудники музея стремятся обеспечить достойный уровень комфортности предоставления услуг. Так, например, обустроена зона отдыха. Санитарно-гигиенические помещения находятся в удовлетворительном санитарном состоянии. Обеспечена транспортная доступность, так как рядом с музеем находится остановка общественного транспорта. Имеется возможность записи на получение услуги по телефону, а также при личном посещении. В дальнейшем необходимо обеспечить более высокий уровень комфортности предоставления услуг с использованием современных подходов.

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

$S_{\text{комф.}}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = 4.

$T_{\text{комф.}}$ (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 4 комфортных условий показатель

$P_{\text{комф. усл.}} = 80$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей" составляет 80 баллов.

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

Для расчета данного показателя была использована информация, полученная в результате анкетирования и опроса посетителей Сафоновского историко-краеведческого музея. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 171 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **169 человек**.

$П_{\text{комф.уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **98,83 балла**.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей" составляет 98,83 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 Сафоновском историко-краеведческом музее в настоящее время практически отсутствуют элементы безбарьерной среды, что затрудняет обслуживание инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья. Имеются лишь простейшие поручни при входе в здание. Оправдывает ситуацию тот факт, что музей размещается в одноэтажном здании с низким (всего две ступенька) крыльцом. Но даже в этом случае можно использовать переносной пандус и другие современные устройства для решения проблемы. При необходимости, разумеется, люди с ограниченными возможностями здоровья могут посетить историко-краеведческий музей и осмотреть экспозицию, расположенную на первом этаже. Однако, безбарьерная доступная среда в МБУК "СИКМ" фактически не сформирована. Решение данной проблемы требует безотлагательного решения.

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

$С_{\text{орг.дост.}}$ (количество условий доступности организации для инвалидов) = **1**.

$Т_{\text{орг.дост.}}$ (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 ($П_{\text{орг.дост.}}$) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае $П_{\text{орг.дост.}}$ = **20 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 "Сафоновский историко-краеведческий музей" составляет 20 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 Сафоновском историко-краеведческом музее предпринимаются определенные усилия, чтобы обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Так, например, создана альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению. Проводится инструктаж сотрудников музея по сопровождению инвалидов в здании и на прилегающей территории, что позволяет оказывать соответствующие услуги. В дальнейшем необходимо 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. Для решения данной проблемы целесообразно использовать современные технологии и технические устройства. Во многих музеях Смоленской области накоплен значительный опыт по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Этим опытом вполне можно воспользоваться.

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:

$S_{\text{услуг дост.}}$ (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 2.

$T_{\text{услуг дост.}}$ (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 $P_{\text{услуг дост.}} = 40$ баллов.
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 "Сафоновский историко-краеведческий музей" составляет 40 баллов.

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

Для расчета данного показателя использовался метод опроса потребителей услуг - инвалидов. Всего был опрошен 21 человек, из которых удовлетворенность условиями доступности услуг выразили 11 человек.

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) = **21 человек.**

$У_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **11 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд}} = 52,38$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей" составляет 52,38 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 Сафоновского историко-краеведческого музея, полученная в результате анкетирования и опроса. 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) = **171 человек.**

$У_{\text{перв.конт.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при

непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = 171 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}} = 100$ 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 "Сафоновский историко-краеведческий музей" 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 посетителей Сафоновского историко-краеведческого музея. 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) = 171 человек.

$У_{\text{оказ.услуг.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 170 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{показ.услуг.уд.}} = 99,42$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей" составляет 99,42 балла.

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

При расчете показателя ($P_{\text{вежл.дист.уд.}}$) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг Сафоновского историко-краеведческого музея. 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) = **171 человек.**

$\text{У}_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **167 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$ = **97,66 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей" составляет 97,66 балла.

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

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

Расчет показателя ($P_{\text{реком.}}$) доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей" 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:

$\text{Ч}_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **171 человек.**

$\text{У}_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **171 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{реком.}}$ = **100 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была

возможность выбора организации сферы культуры)" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей" составляет 100 баллов.

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

Расчет показателя ($P_{\text{орг.усл.уд.}}$) доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей", производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 171 человек.

$У_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 167 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{орг.усл.уд.}}$ = 97,66 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей" составляет 97,66 балла.

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

Расчет показателя ($P_{\text{уд.}}$) доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей", производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 171 человек.

$У_{\text{уд.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 169 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{уд.}}$ = 98,83 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей" составляет 98,83 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 -ный критерий для данной (n -ой) организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_1 = (0,3 \times \text{Пинф} + 0,3 \times \text{Пдист} + 0,4 \times \text{Поткр.уд.})$$

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

$$K_3 = (0,3 \times \text{Порг.дост.} + 0,4 \times \text{Пуслуг.дост.} + 0,3 \times \text{Пдост.уд.})$$

$$K_4 = (0,4 \times \text{Пперв.конт.уд.} + 0,4 \times \text{Показ.услуг.уд.} + 0,2 \times \text{Пвежл.дист.уд.})$$

$$K_5 = (0,3 \times \text{Преком.} + 0,2 \times \text{Порг.усл.уд.} + 0,5 \times \text{Пуд.})$$

Все показатели: $\text{Пинф} \dots \text{Пуд.}$ – 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.), что объективно делает необходимым увеличение коэффициентов до 0,5 в показателе K_2 .

**Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей"**

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99,71) = 99,88$$

$$K_2 = (0,5 \times 80 + 0,5 \times 98,83) = 89,42$$

$$K_3 = (0,3 \times 20 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 52,38) = 37,71$$

$$K_4 = (0,4 \times 100 + 0,4 \times 99,42 + 0,2 \times 97,66) = 99,3$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 97,66 + 0,5 \times 98,83) = 98,95$$

$$\text{сумма } K_m = 425,26$$

$$S_n = 425,26 / 5 = 85,05$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей" составляет 85,05 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Сафоновский историко-краеведческий музей":

- Актуальной задачей для повышения качества условий оказания услуг в Сафоновском историко-краеведческом музее является создание безбарьерной среды и условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Целесообразно для решения данной проблемы использовать современные технологии и специальные устройства, предназначенные для учреждений культуры.*
- Высокий уровень профессиональной деятельности сотрудников музея требует улучшения условий комфортности предоставления услуг в МБУК "СИКМ", чтобы достойно представлять историко-культурное наследие местным жителям и гостям региона.*

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



Е.Н. Мажар

Прошнуровано, пронумеровано и скреплено

печатью 16 (шестнадцати)

_____) листов.

Директор

 /Е.Н. Мажар/

