



**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 № 1 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 городской культурный центр»

Сокращенное название: **МБУК «СГКЦ»**

Почтовый адрес организации:

215500 Смоленская область, город Сафонов, улица Ленина, дом 4А.

Адрес сайта организации: <https://gkc-safonovo.smol.muzkult.ru/>

Электронный адрес организации: rdk_safonovo@mail.ru

Телефоны организации:

8 48(142) 4-19-67 – директор учреждения

8 48(142) 2-19-49 – заместитель директора

8 48(142) 2-19-46 – общий

8 48 (142) 2-86-80 – Дом культуры п. Горный (дополнительное здание)

Руководитель организации: и.о. директора Шелегова Наталья Анатольевна

Контактная информация руководителя:

номер сотового телефона 8-900-221-54-54

e-mail: rdk_safonovo@mail.ru

Количество получателей услуг за предыдущий календарный год:

70947 человек

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Шелегова Наталья Анатольевна, заместитель директора по культурно-массовой работе

Контактная информация:

Телефон: 8 48 (142) 2-19-49;

Электронная почта: madam_shelegova@mail.ru

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновский городской культурный центр» создано Постановлением Главы муниципального образования «Сафоновский район» № 1262 от 11 октября 2013 года. Основой создания учреждения стал Дворец культуры, который с 1954 года находился на балансе шахтоуправление "Сафоновское" объединения "Тулауголь". В 1997 году Дворец культуры был передан в муниципальную собственность. Здание Сафоновского городского культурного центра является памятником истории и культуры (охранное обязательство 1238 от 23 августа 2012 года). На праве оперативного управления за МБУК «СГКЦ» закреплены два здания: Сафоновский районный дворец культуры (Смоленская область, г. Сафонов, ул. Ленина, д. 4а) и Дом культуры поселка Горный (Смоленская область, г. Сафонов, п. Горный, ул. Куйбышева, д. 2). Дом культуры п. Горный создан в 2000 году и разместился в здании бывшего кинотеатра "Мир", построенном в 1965 году. В настоящее время МБУК "Сафоновский городской культурный центр" является главным учреждением культуры в Сафоновском муниципальном образовании. Приоритетными направлениями в деятельности МБУК "СГКЦ" является создание условий для творческой самореализации людей разных возрастов, организация досуга населения, внедрение новых форм и методов работы, основанных как на культурных традициях и обычаях, так и на современных технологиях. В учреждении функционируют 36 культурно-досуговых формирования, в которых занимается более 725 человек. Пяти коллективам присвоено звание «Народный самодеятельный коллектив». В их числе хор ветеранов, вокальный ансамбль «Аккорд», молодёжный экспериментальный театр «Этюд», эстрадный оркестр и студия вокально-инструментального искусства «с-300». Трём коллективам присвоено звание «Образцовый самодеятельный коллектив»: драматический театр «Сказка» и танцевальный коллектив «Ритм» и вокальный коллектив «Разноцветные острова». В рамках МБУК «СГКЦ» работают спортивные секции (бокс и каратэ), кружок декоративно-прикладного искусства «Позитив красок» и другие объединения. Сафоновский городской культурный центр является одним из ведущих учреждений культуры Смоленской области, вносит значительный вклад в социально-культурную жизнь региона. В связи с этим очень важно обеспечить высокое качество условий оказания услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья.

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

Общая характеристика доступности и полноты информации об организации.

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

Анализ материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях организации:

В помещениях Муниципального бюджетного учреждения культуры "Сафоновский городской культурный центр" имеются стенды, на которых размещена наиболее важная информация для потребителей: официальное название учреждения, режим и график работы, контактная информация и др. В центральном вестибюле оформлены многочисленные стенды, отражающие многоаспектную деятельность Сафоновского городского культурного центра: "Анонс мероприятий", "Расписание работы кружков и спортивных секций", информационные стенды образцового драматического коллектива "Сказка", образцового танцевального коллектива "Ритм", спортивной секции каратэ, стенд для посетителей "Наша гордость", "Страницы наших мероприятий", "Золотой фонд и ветераны Дворца культуры", "Наши юбилеи", "От юбилея к юбилею...", "Наши мероприятия" и др. Большое внимание в учреждении уделяется обеспечению безопасности жизнедеятельности, о чем свидетельствуют стенды, расположенные в вестибюле центрального входа: "Терроризм – угроза обществу", информационный стенд по гражданской обороне "Уголок гражданской защиты". В дополнение к этому на каждом этаже размещены светоотражающие планы эвакуации. Таким образом, информация, размещенная на информационных стендах в помещениях Муниципального бюджетного учреждения культуры "Сафоновский городской культурный центр" в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

МБУК "Сафоновский городской культурный центр" имеет собственный сайт <https://gkc-safonovo.smol.muzkult.ru>. На сайте представлена достаточно полная информация о деятельности учреждения: полное и сокращенное название учреждения, режим и график работы, историческая справка об учреждении культуры, информация о деятельности МБУК "СГКЦ",

структура организации и др. На официальном сайте представлены правоустанавливающие документы и локальные акты МБУК "СГКЦ": Постановление Главы муниципального образования "Сафоновский район" о создании МБУК "СГКЦ", Устав МБУК, Приказ об утверждении состава комиссии по классификации государственных информационных систем и установлению уровня защищённости персональных данных при их обработке в информационных системах, Приказ о назначении ответственного лица за ведение официального сайта МБУК "СГКЦ", должностная инструкция ответственного за организацию обработки персональных данных, Приказ об утверждении Положения об официальном сайте и назначении ответственных лиц, Приказ об утверждении политики в отношении обработки персональных данных, Приказ об утверждении положения о защите персональных данных, Политика в отношении обработки персональных данных в МБУК "СГКЦ", Положение о защите персональных данных работников МБУК "СГКЦ", Состав Комиссии по классификации государственных информационных систем и установлению уровня защищённости персональных данных при их обработке в информационной системе МБУК "СГКЦ" и др. Достаточно подробно на официальном сайте представлена общая информация о деятельности учреждения: информационные отчёты о работе МБУК "СГКЦ" (за 2018 – 2021 годы), Муниципальные задания (за 2018 – 2021 годы), отчёты о выполнении муниципального задания (за 2018 – 2021 годы), перспективный план совершенствования деятельности МБУК "СГКЦ", отчёт о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг (за 2019 год), контрольные мероприятия МБУК "СГКЦ" (за 2017 – 2020 годы), контрольные мероприятия МБУК "СГКЦ" за 2018 год, отчёт МБУК "СГКЦ" 7-НК за 2021 год, отчёты об исполнении учреждением плана о его финансово-хозяйственной деятельности (за 2018 – 2021 годы), план финансово-хозяйственной деятельности МБУК "СГКЦ" на 2021 год, сведения о фактическом достижении показателей предоставляемых услуг, баланс Государственного (муниципального) учреждения на 01.01.2019 год и на 01.01.2020 год, Положение по закупкам МБУК "СГКЦ" на 2022 год и др. Официальный сайт Сафоновского городского культурного центра содержит подробную информацию о культурно-досуговой деятельности. Так, например, представлены народные и образцовые коллективы МБУК "СГКЦ" (показатели на 2018 год и на 2020 год), календарный план мероприятий на 2020 и 2021 годы, расписание работы коллективов художественной самодеятельности и спортивных секций, информация о сотрудниках, Положения о проведении конкурсов и фестивалей в МБУК «СГКЦ», а также "Афиша", "Новости", историческая справка о городе Сафонове, фото- и видеоотчёты проведенных мероприятий. Кроме того, на сайте размещена анкета для потребителей услуг, по независимой оценке качества оказания услуг, результаты реализации программы "Доступная среда", информационные материалы по противодействию коррупции, информационные материалы по противодействию терроризма и др. Все

материалы, размещенные на официальном сайте МБУК "Сафоновский городской культурный центр" в полной мере соответствуют требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту сотрудники Сафоновского городского культурного центра активно используют иные способы распространения информации о деятельности учреждения: социальные сети ("Одноклассники", "ВКонтакте"), средства массовой информации (районная газета "Сафоновская правда", телевидение и радиостудия "Сафоново", радио "Дорожное", "Авторadio" и др.). Большую роль в информировании населения играют уличные рекламные щиты, афиши, информационное сотрудничество с предприятиями, учебными заведениями и общественными организациями города и района. Всё это свидетельствует об открытости и доступности информации о деятельности Сафоновского городского культурного центра.

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 ($P_{\text{инф}}$), 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

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

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

$I_{\text{норм}}$ (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".

$P_{\text{инф}}$. (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 городской культурный центр» составляет 100 баллов.

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

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

На официальном сайте МБУК "Сафоновский городской культурный центр" представлена достаточно полная информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Так, например, указаны основные абонентские номера телефонов: 8 48(142) 4-19-67 (директор учреждения); 8 48(142) 2-19-49 (заместитель директора); 8 48(142) 2-19-46 (общий); 8 48 (142) 2-86-80 – (Дом культуры п. Горный), а также адрес электронной почты: rdk_safonovo@mail.ru. Действуют электронные сервисы для подачи электронного обращения, жалоб, предложений в разделе "Напишите нам письмо". На сайте размещена электронная анкета в разделе "Независимая оценка качества оказания услуг", что дает возможность изучения мнения потребителей услуг в онлайн режиме. Таким образом, указанные дистанционные способы обратной связи позволяют обеспечить Сафоновскому городскому культурному центру эффективное 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) = 4.

$T_{\text{дист.}}$ (количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия). За каждый способ – по 30 баллов. При наличии и

функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия дается максимальное количество – 100 баллов.

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

Таким образом, показатель оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ($P_{\text{дист.}}$) для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновский городской культурный центр» составляет 100 баллов.

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

Для расчета данного показателя ($P_{\text{откр.уд.}}$) были использованы методы опроса и анкетирования потребителей услуг. В 2021 году количество получателей услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Сафоновский городской культурный центр" составило 70947 человек, что позволяет его отнести к V категории. Для получения объективной картины качества условий оказания услуг было опрошено 530 человек, большинство из которых выразили достаточно высокую степень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МБУК "СГКЦ".

Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **530 человек.**

$У_{\text{стенд}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **521 человек.**

$У_{\text{сайт}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **517 человек.**

Исходя из проведенных расчетов, доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте $P_{\text{откр.уд.}} = 97,93$ 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 городской культурный центр» составляет 97,93 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 здании Муниципального бюджетного учреждения культуры "Сафоновский городской культурный центр" созданы достаточно комфортные условия для потребителей. В зоне отдыха (фойе и вестибюль) установлены банкетки. Навигация для посетителей понятна и удобна: на стенах и лестничных маршах обозначены места эвакуации посетителей, на каждом этаже находятся светоотражающие планы эвакуации, знаки хода движения в случае возникновения пожара или теракта. Кабинеты в учреждении пронумерованы. Для посетителей в дежурной комнате имеется бутилированная питьевая вода и одноразовые стаканы (доступно для посетителей). В здании культурного центра обустроены санитарно-гигиенические помещения (два туалета с индивидуальными кабинками). Помещения Сафоновского городского культурного центра соответствуют требованиям санитарно-эпидемиологического законодательства; в помещениях произведён косметический ремонт, ежедневно производится обработка моющими и дезинфицирующими средствами. Учреждение находится в центре города, в шаговой доступности от здания расположены остановки общественного транспорта. Рядом со зданием имеется парковка. На получение услуги в МБУК "СГКЦ" можно записаться различными способами: по телефону: 8 (48142) 2-19-46, 8 (48142)2-19-29, 8 (48142) 4-19-67; на официальном сайте организации культуры: <http://gkc-safonovo.smol.muzkult.ru/>, а также посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях или при личном посещении организации сферы культуры.

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 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновский городской культурный центр» составляет 100 баллов.

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

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

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 530 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 521 человек.

$P_{\text{комф. уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 98,3 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновский городской культурный центр» составляет 98,3 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:

Во всех зданиях Муниципального бюджетного учреждения культуры "Сафоновский городской культурный центр" обустроены элементы доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. На протяжении нескольких лет в учреждении реализуется программа

«Доступная среда», что отражено на официальном сайте (<https://gks-safonovo.smol.muzkult.ru/sredadostup>). В Сафоновском городском культурном центре и в Доме культуры (поселок Горный) входные группы оборудованы современными пандусами. Имеются расширенные дверные проемы. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов маркированы соответствующим знаком. Однако, в зданиях МБУК "СГКЦ" отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, поручни, адаптированные лифты, что снижает возможности предоставления услуг инвалидам. Необходимо продолжить работу в данном направлении.

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) = 3.

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. = 60 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 городской культурный центр» составляет 60 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 Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Сафоновский городской культурный центр" имеются некоторые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Так, например, создана альтернативная версия официального сайта организации сферы культуры для инвалидов по зрению, проведено обучение работников культурного центра по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории (Приказ № 26 ОД от 10 января 2022 года), что дает право сотрудникам МБУК "СГКЦ" сопровождать инвалидов от центрального входа до места в зрительном зале, а после окончания мероприятия – от зрительного зала до выхода на улицу. Инвалиды имеют возможность в дистанционном режиме ознакомиться с материалами на официальном сайте учреждения, где размещены

фотоматериалы и видеоотчеты о проведенных мероприятиях. Тем не менее, необходимо совершенствовать условия, оказания услуг инвалидам. В частности, надо 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; предоставить возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) использование современного оборудования и услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Всё это даст возможность инвалидам и людям с ограниченными возможностями здоровья получать услуги наравне с другими.

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) = 3.

$T_{\text{услуг дост.}}$ (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 $P_{\text{услуг дост.}} = 60$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновский городской культурный центр» составляет 60 баллов.

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

В Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Сафоновский городской культурный центр" создана эффективная система работы с инвалидами и пожилыми людьми. Особое отношение проявляют сотрудники учреждения к ветеранам войны и труда, организуя мероприятия и программы, где люди с инвалидностью и ограничениями по здоровью могут реализовать свой творческий потенциал. Внимательное отношение к людям с ограниченными возможностями здоровья во многом компенсирует недостатки в формировании безбарьерной и доступной среды: создаются условия для организации досуга малоподвижных граждан, учитываются их потребности, интересы, ограниченные возможности в передвижении и общении. Учитывая особенности данной категории зрителей, сотрудники МБУК "СГКЦ" организуют разнообразные тематические программы,

обеспечивают работу творческих коллективов для людей с ограниченными возможностями здоровья. Всё это обусловило высокий уровень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов. Всего было опрошено 55 потребителей услуг-инвалидов, 43 из них выразили удовлетворенность доступностью услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья, подчеркнув доброжелательность и профессионализм сотрудников Сафоновского городского культурного центра.

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) = **55 человек.**

$У_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **43 человека.**

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд}} = 78,18$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновский городской культурный центр» составляет 78,18 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 МБУК "СГКЦ", полученная в результате анкетирования и опроса. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Сафоновского городского культурного центра, 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) = **530 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) = **525 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}} = 99,06$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновский городской культурный центр» составляет 99,06 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 Сафоновского городского культурного центра. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУК "СГКЦ", обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры ($P_{\text{показ.услуг.уд.}}$), осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

$\text{Ч}_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = МБУК "СГКЦ" $\text{У}_{\text{оказ.услуг.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **527 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{показ.услуг.уд.}} = 99,43$ 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 городской культурный центр» составляет 99,43 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 городского культурного центра. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУК "СГКЦ" при использовании дистанционных форм взаимодействия проводился, по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$\text{Ч}_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **530 человек.**

$\text{У}_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **480 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$ = **90,57 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 городской культурный центр» составляет 90,57 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 Сафоновский городской культурный центр 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) = **530 человек.**

$\text{У}_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **525 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{реком.}}$ = **99,06 балла.**

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

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновский городской культурный центр» составляет 99,06 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 МБУК "СГКЦ", производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **530 человек.**

$У_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **523 человека.**

В данном случае показатель $P_{\text{орг.усл.уд.}}$ = **98,68 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 городской культурный центр» составляет 98,68 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 МБУК "СГКЦ", производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **530 человек.**

$У_{\text{уд.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **525 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{уд.}}$ = **99,06 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 городской культурный центр» составляет 99,06 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:

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

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

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

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

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

Все показатели: $P_{\text{инф}}$... $P_{\text{уд.}}$ – 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" ($P_{\text{ожид.}}$), 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 городской культурный центр»**

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 97,93) = 99,17$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 98,3) = 99,15$$

$$K_3 = (0,3 \times 60 + 0,4 \times 60 + 0,3 \times 78,18) = 65,45$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,06 + 0,4 \times 99,43 + 0,2 \times 90,57) = 97,5$$

$$K_5 = (0,3 \times 99,06 + 0,2 \times 98,68 + 0,5 \times 99,06) = 98,99$$

$$\text{сумма } K_m = 460,26$$

$$S_n = 460,26 / 5 = 92,05$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновский городской культурный центр» составляет 92,05 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновский городской культурный центр»:

- Усилить оснащение учреждения современным техническим оборудованием для проведения концертных и культурно-массовых мероприятий.
- Установить на здании Сафоновского городского культурного центра светодиодную бегущую строку для размещения информации о деятельности учреждения, что позволит всем жителям города и людям с ослабленным зрением видеть актуальную информацию с дальнего расстояния.
- Продолжить обустройство безбарьерной доступной среды для повышения качества условий оказания услуг инвалидам и людям с ограниченными возможностями здоровья.

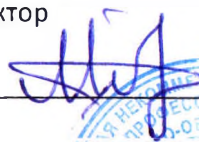
Директор АНО "Смоленский научно-образовательный центр", доктор педагогических наук



Е.Н.Мажар

Прошнуровано, пронумеровано и скреплено
печатью 18 (восемнадцать)
_____) листов.

Директор



/Е.Н. Мажар/

