



**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 № 6Э/20 от «21» сентября 2020 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры, являющейся Заказчиком.

Отчет составлен в полном соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (статья 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г., НР 392–ФЗ). Представленный отчет отражает процедуру проведения независимой экспертизы по оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры экспертами АНО "Смоленский научно-образовательный центр" (Директор – Мажар Елизавета Николаевна; Почтовый адрес организации: 214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15, офис 2; Электронный адрес: smoleducentre@yandex.ru; Телефоны: +7 (903) 893-88-65, +7 (4812) 68-88-65).

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

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

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновская районная централизованная клубная система»
(сокращенное название: МБУК "СРЦКС")

Почтовый адрес организации: 215500, Смоленская область, г. Сафоново, ул. Ленина, д. 3

Адрес сайта организации: <http://rcks-safonovo.smol.muzkult.ru/>

Электронный адрес организации: mbuk.srcks@mail.ru

Телефон организации: 8 (48142) 2-14-91

Руководитель организации: Буянов Дмитрий Викторович

Контактная информация руководителя:

номер сотового телефона: 8 (920) 323-29-27

e-mail: mbuk.srcks@mail.ru

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Буянов Дмитрий Викторович, директор

Контактная информация –

номер телефона: 8 (920) 323-29-27

e-mail: mbuk.srcks@mail.ru

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновская районная централизованная клубная система» в современном статусе было зарегистрировано 22 января 2007 года. Правопродшественником данной организации выступало Муниципальное учреждение «Сафоновский районный дворец культуры», которое в свою очередь продолжало традиции действовавших ранее учреждений культуры. Подобная преемственность позволила сохранить накопленный опыт и обеспечить эффективную творческую и культурно-массовую деятельность. С 6 апреля 2015 года директором МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система» является Буянов Дмитрий Викторович. В настоящее время в структуру МБУК "СРЦКС" входят 19 филиалов – сельских Домов культуры, в которых действуют 194 культурно-досуговых формирования. Уникальность организационной структуры учреждения состоит в том, что все Дома культуры расположены в сельских поселениях, а в районном центре (г.Сафоново, ул. Ленина, д.3) расположена Администрация МБУК "СРЦКС" и соответствующий управленческий аппарат. Подобная структура (при отсутствии "головного учреждения") требует от руководства особых усилий по координации действий сельских Домов культуры и обеспечению их взаимодействия. Работа в МБУК «Сафоновская районная централизованная

клубная система» организована на высоком профессиональном уровне с использованием современных технологий, о чем свидетельствует Диплом за 2-е место в Областном конкурсе на лучший веб-сайт культурно-досуговых учреждений Смоленской области. При этом необходимо, чтобы профессиональная деятельность сопровождалась высоким качеством 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.

Во всех сельских Домах культуры, входящих в МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система», действуют единые стандарты и требования по оформлению стендов, что отражено в локальных нормативных актах и приказах. В соответствии с данными требованиями, на стендах в помещении каждого сельского Дома культуры имеется: официальное название учреждения, режим и график работы, приказы по основной деятельности, контактная информация, перечень культурно-досуговых формирований, новостная информация, объявления о культурно-массовых мероприятиях, афиши, анонсы, информация о достижениях и др. Важно, что в каждом Доме культуры имеются стенды по обеспечению безопасности жизнедеятельности: план эвакуации, информация о противодействии терроризму, правила противопожарной безопасности. Таким образом, имеющаяся на стендах в помещениях МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система» информация в полной мере соответствует законодательным и иным нормативным правовым актам Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система» собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу:

<http://rcks-safonovo.smol.muzkult.ru/>. По содержанию и дизайнерскому оформлению данный сайт является одним из лучших в регионе, что подтверждается Дипломом за 2-е место в Областном конкурсе на лучший веб-сайт культурно-досуговых учреждений Смоленской области. На сайте представлена вся необходимая для потребителей услуг информация: полное и сокращенное наименование учреждения и всех филиалов – сельских Домов культуры; место их нахождения, почтовый адрес, схема проезда (учреждения и филиалов); дата создания учреждения; сведения об учредителе; копия устава; свидетельство о государственной регистрации; решение учредителя о создании, о назначении руководителя организации культуры; положения о филиалах МБУК «СРЦКС»; структура, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений и аппарата; фамилии, имена, отчества, должности работников аппарата и филиалов и т.д. В полном объеме представлена информация о деятельности учреждения, в том числе: сведения о видах предоставляемых услуг; информация о культурно-досуговых формированиях и графике их работы; информация о планируемых мероприятиях (ежемесячно); перечень оказываемых платных услуг и копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены на услуги; копия плана финансово-хозяйственной деятельности МБУК «СРЦКС»; информация о муниципальном задании и его выполнении; отчет о результатах деятельности учреждения. На сайте имеются также результаты независимой оценки качества оказания услуг 2017 год; предложения об улучшении качества услуг по результатам за 2017 год; план по улучшению качества работы организации по результатам за 2017 год. Важное место на официальном сайте МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система» занимают информационные материалы о текущей деятельности учреждения: новости, афиши, анонсы и др. Имеются разделы, обеспечивающие обратную связь и взаимодействие с потребителями. Таким образом, информационные материалы, размещенные на официальном сайте МБУК «СРЦКС» в полной мере соответствуют нормативным правовым актам Российской Федерации и обеспечивают эффективное функционирование учреждения.

О высоком уровне организационной работы МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система» свидетельствует активное использование иных способов распространения информации об услугах, предоставляемых районной клубной системой и всеми входящими в неё сельскими Домами культуры. Так, например, деятельность сельских Домов культуры отражена в социальных сетях:

<https://ok.ru/group54451022725233>

<https://vk.com/mbuk.srcks>

<https://vk.com/public195840600>

<https://vk.com/selobaranovoclub>

<https://vk.com/public198534705>

<https://vk.com/public196424856>
<https://vk.com/public195962777>
<https://vk.com/public195810263>
<https://vk.com/public195784140>
<https://vk.com/public195952550>
<https://vk.com/public195662588>
<https://vk.com/club195739441>
<https://vk.com/public195964143>
<https://vk.com/public195784069>
<https://vk.com/club198399543>
<https://vk.com/club196562909>
https://vk.com/prudki_dk
<https://vk.com/club185539447>
<https://vk.com/public196184917>

Деятельность МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система» освещает Общество с ограниченной ответственностью «Телерадиостудия «Сафоново», газета муниципального образования «Сафоновский район» Смоленской области «Сафоновская правда» и другие СМИ. Информация о работе МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система» отражена также на официальном сайте муниципального образования «Сафоновский район» Смоленской области (<http://safonovo-admin.ru/>).

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".

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

Таким образом, итоговый показатель оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновская районная централизованная клубная система» составляет 100 баллов.

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

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

На официальном сайте МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система», размещенном в сети интернет по адресу: <http://rcks-safonovo.smol.muzkult.ru/>, имеется информация о разнообразных дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. В частности, указаны абонентский номер телефона: 8(48142) 2-14-9 и адрес электронной почты: mbuk.srcks@mail.ru; имеются электронные сервисы для подачи электронных обращений, жалоб и предложений (раздел "Напишите нам письмо" на главной странице сайта); раздел официального сайта "Часто задаваемые вопросы": <http://rcks-safonovo.smol.muzkult.ru/FAQ>. Достаточно полно на сайте представлена информация о процедуре Оценки качества условий оказания услуг: <http://rcks-safonovo.smol.muzkult.ru/places>. Кроме того, на официальном сайте учреждения размещена Анкета для потребителей услуг в удобном для использования формате: <https://forms.gle/7VWqSe1C7HB3azwV7> или <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfJetEZuYINCleUrtN1h06BemC-1UuKrMk7bigi9MlskRCeXg/viewform>. Важно подчеркнуть, что все указанные на официальном сайте сервисы успешно функционируют, что обеспечивает возможность эффективного взаимодействия 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) = 6.

$T_{\text{дист.}}$ (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 «Сафоновская районная централизованная клубная 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 ($P_{\text{откр.уд}}$) была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате дистанционного анкетирования. Для этих целей была использована актуальная анкета, размещенная на официальном сайте МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система»: <https://forms.gle/7VWqSe1C7HB3azwV7>. Опрос потребителей услуг проводился также с использованием социальных сетей, что позволило охватить весьма широкий круг населения Сафоновского района. Надо подчеркнуть, что полученные данные от потребителей услуг отражают ситуацию на момент проведения экспертизы качества условий оказания услуг (опрошен 541 человек). Но данная работа на этом не завершилась: продолжается мониторинг качества условия оказания услуг, что позволяет Администрации МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система» контролировать ситуацию и своевременно принимать меры по улучшению качества работы. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 541 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) = **519 человек.**

У_{сайт} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **497 человек.**

Исходя из проведенных расчетов, доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте Поткр.уд. = **93,9 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 «Сафоновская районная централизованная клубная система» составляет 93,9 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:

Уровень комфортности условий предоставления услуг в сельских Домах культуры, входящих в МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система» во многом определяется наличием соответствующей инфраструктуры (водопровод, канализация и т.д.) в сельских поселениях. В ряде случаев сами центральные усадьбы, как и другие сельские поселения, требуют благоустройства и повышения качества среды проживания селян. Тем не менее, сотрудниками МБУК «СРЦКС» предпринято всё возможное для создания комфортных условий предоставления услуг в сельских Домах культуры. Так, например, в каждом Доме культуры имеется зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью, везде имеется понятная навигация; обеспечено удовлетворительное санитарное состояние помещений. В 13 сельских Домах культуры в открытом доступе имеется питьевая вода; в 8 Домах культуры оборудованы современные санитарно-гигиенические помещения. Все Дома культуры находятся в условиях транспортной доступности: рейсовые автобусы связывают центральные усадьбы с районным центром. Для посетителей доступны различные

варианты записи на получение услуг: по телефону, на официальном сайте, при личном посещении. Таким образом, в целом в сельских Домах культуры, входящих в МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система», обеспечен достаточно высокий уровень комфортности получения услуг.

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 «Сафоновская районная централизованная клубная система» 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 от потребителей услуг, полученная в результате дистанционного анкетирования. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 541 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 496 человек.

$P_{\text{комф.уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 91,7 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновская районная централизованная клубная система» составляет 91,7 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:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновская районная централизованная клубная система» приступило к работе по обустройству помещений сельских Домов культуры и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов. В настоящее время во всех филиалах имеются расширенные дверные проемы; в Вадинском сельском Доме культуры на входе оборудован пандус и поручни. Однако, необходимо продолжить начатую работу, чтобы в помещениях всех сельских Домов культуры и на прилегающей территории создать безбарьерную среду для людей с ограниченными возможностями здоровья.

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

Сорг.дост. (количество условий доступности организации для инвалидов) = 2.

Торг.дост. (количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Порг.дост.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае Порг.дост. = 40 баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновская районная централизованная клубная система» составляет 40 баллов.

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

Общий анализ состояния условий доступности для инвалидов в организации:

В современных условиях во всех учреждениях культуры необходимо обеспечить доступность услуг для инвалидов, чтобы они наравне с другими

могли участвовать в культурно-просветительских и иных мероприятиях. В Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Сафоновская районная централизованная клубная система» сделаны лишь первые шаги в этом направлении, а именно: создана альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению: <http://rcks-safonovo.smol.muzkult.ru/>. Проведено обучение работников учреждения по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории (Приказ № 21-ОД от 10 мая 2016 года), что позволяет оказывать соответствующие услуги людям с ограниченными возможностями здоровья. Созданы все условия для оказания услуг в дистанционном режиме; это позволяют сделать функциональные возможности официального сайта МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система». В перспективе необходимо выходить на современный уровень обеспечения условий доступности для инвалидов, а для этого 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; приобрести необходимое специальное оборудование для людей с нарушениями слуха и др.

Расчет показателя "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" (Пуслуг дост.) производился по формуле (3.2) при наличии следующих показателей:

$\text{Суслуг дост. (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими)} = 3.$

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

В данном случае показатель оценки качества Пуслуг дост. = 60 баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновская районная централизованная клубная система» составляет 60 баллов.

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

Для оценки удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов были использованы результаты телефонного опроса инвалидов – жителей Сафоновского района. Потребителям услуг было предложено ответить на

вопрос, связанный с оснащением известных им сельских Домов культуры специальными зонами и устройствами для доступа инвалидов, а также в целом с условиями оказания услуг людям с ограниченными возможностями здоровья. Собеседники достаточно высоко оценили условия доступности получения услуг для инвалидов, подчеркнув отзывчивость сотрудников МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная 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) = 4 человека.

$У_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 3 человека.

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд}} = 75$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновская районная централизованная клубная система» составляет 75 баллов.

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

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

Для расчета данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате дистанционного анкетирования на официальном сайте МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система» <http://rcks-safonovo.smol.muzkult.ru/> и в социальных сетях. 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) = 541 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) = 523 человека.

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}} = 96,7$ 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 «Сафоновская районная централизованная клубная система» составляет 96,7 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 расчета данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате дистанционного анкетирования на официальном сайте МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система» <http://rcks-safonovo.smol.muzkult.ru/> и в социальных сетях. 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) = 541 человек.

$У_{\text{оказ.услуг.}}$ (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 $P_{\text{показ.услуг.уд.}} = 97,4$ 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 «Сафоновская районная централизованная клубная система» составляет 97,4 балла.

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

Для расчета данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате дистанционного анкетирования на официальном сайте МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система» <http://rcks-safonovo.smol.muzkult.ru/> и в социальных сетях. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **541 человек.**

У_{вежл.дист.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **519 человек.**

В данном случае показатель **П_{вежл.дист.уд.}** = **95,9 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 «Сафоновская районная централизованная клубная система» составляет 95,9 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 (**П_{реком.}**) доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры) производился по формуле (5.1) на основании дистанционного анкетирования на официальном сайте МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система» и в социальных сетях:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **541 человек.**

У_{реком.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **532 человека.**

В данном случае показатель **П_{реком.}** = **98,3 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 «Сафоновская районная централизованная клубная система» составляет 98,3 балла.

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

Расчет показателя ($P_{орг.усл.уд.}$) доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры производился по формуле (5.2) на основании дистанционного анкетирования на официальном сайте МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система» <http://rcks-safonovo.smol.muzkult.ru/> и в социальных сетях потребителей услуг:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 541 человек.

$У_{орг.усл.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 499 человек.

В данном случае показатель $P_{орг.усл.уд.} = 92,2$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновская районная централизованная клубная система» составляет 92,2 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 организации сферы культуры производился по формуле (5.3) на основании дистанционного анкетирования на официальном сайте МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система» <http://rcks-safonovo.smol.muzkult.ru/> и в социальных сетях потребителей услуг:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 541 человек.

$У_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 528 человек.

В данном случае показатель $P_{уд.} = 97,6$ 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 «Сафоновская районная централизованная клубная система» составляет 97,6 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" (Пожд.), 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 «Сафоновская районная централизованная клубная система»

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 93,9) = 97,6$$

$$K_2 = (0,5 \times 80 + 0,5 \times 91,7) = 86$$

$$K_3 = (0,3 \times 40 + 0,4 \times 60 + 0,3 \times 75) = 58,5$$

$$K_4 = (0,4 \times 96,7 + 0,4 \times 97,4 + 0,2 \times 95,9) = 96,8$$

$$K_5 = (0,3 \times 98,3 + 0,2 \times 92,2 + 0,5 \times 97,6) = 96,8$$

сумма $K_m = 435,7$

$$S_n = 435,7 / 5 = 87,14$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновская районная централизованная клубная система» составляет 87,14 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сафоновская районная централизованная клубная система»:

- Деятельность МБУК «СРЦКС» играет большую роль в социально-культурной жизни региона. Творческие коллективы и культурно-досуговая деятельность во многом определяют качество жизни людей в сельской местности. В связи с этим необходимо обеспечить более высокое качество условий оказания услуг всем категориям населения, в том числе людям с ограниченными возможностями здоровья. Для этого надо продолжить формирование безбарьерной доступной среды и создание условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

- Качество услуг, предоставляемых учреждениями культуры, во многом зависит от состояния звукового и светотехнического оборудования. Руководство МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система» успешно решает вопросы материально-технического обеспечения. Тем не менее, ряд филиалов (Дуровский и Игнатковский сельские Дома культуры) необходимо обеспечить современной звукоусилительной аппаратурой.

- МБУК «Сафоновская районная централизованная клубная система» имеет весьма информативный и функциональный официальный сайт. Его возможности можно более активно использовать для дистанционного взаимодействия с жителями региона и трансляции культурно-просветительских мероприятий, что имеет особую важность в условиях карантинных ограничений.

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



Е.Н. Мажар