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 №72/18 от «01» ноября 2018 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:

МБУК «Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области

Почтовый адрес организации: 216 200, Смоленская область, г. Духовщина, ул. Бугаева, д. 47/52
Адрес сайта организации: duhovschina.museum67.ru

Электронный адрес организации: duhmus@bk.ru

Телефон организации: 8 (48166) 4-19-31

Руководитель организации: Берёзкин Виктор Иванович

Контактная информация руководителя:
номер сотового телефона: 8-960-587-32-68
e-mail: duhmus@bk.ru

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Берёзкин Виктор Иванович, директор музея

Контактная информация (номер телефона, e-mail): 8-960-587-32-68,
e-mail: duhmus@bk.ru

Дополнительная информация об организации:

Духовщинский районный историко-художественный музей по характеру и уровню профессиональной деятельности является одним из важнейших культурно-образовательных центров региона. Активная работа с населением, проведение многочисленных массовых культурно-просветительских мероприятий определяют уровень требований к качеству условий оказания услуг историко-художественным музеем, расположенным в г. Духовщина по адресу: ул. Бугаева, д. 47/52. Музей имеет филиалы, расположенные в отдельных населенных пунктах и школьных учреждениях, что обеспечивает наиболее тесное непосредственное взаимодействие с населением. Однако, в целом качество условий оказания услуг определяется именно музеем в г. Духовщина, где собрана уникальная экспозиция, что позволяет говорить о музее как одном из объектов туристского посещения. Профессионализм сотрудников музея и эстетическое оформление экспозиций свидетельствуют о хороших перспективах развития организации (см. Приложение №1).

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

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.

На стендах, размещенных в помещениях музея, размещена важнейшая информация для посетителей: о пожарной безопасности, охране труда, правилах посещения музея, о фольклорном коллективе «Духовщинская горница» (создан при музее) и т.д.

Список информационных материалов, размещенных на официальном сайте в сети Интернет, соответствует предъявляемым требованиям. На сайте Духовщинского районного историко-художественного музея имеются следующие обязательные и дополнительные разделы с конкретной информацией: новости, контакты, режим работы, экспозиции, выставки, фонды, мероприятия, фотогалерея, книга отзывов, знаменательные даты, наши филиалы, архив мероприятий, независимая оценка качества, ссылки на сайты Администрации Смоленской области, Департамента Смоленской области по культуре и туризму, Культурное наследие земли Смоленской, Памятные даты военной истории России, Поисковый отряд «Комбат» Смоленской области. Важно отметить, что деятельность музея широко освещается в социальных сетях, средствах массовой информации (газета «Панорама Духовщины»), а также на сайте Администрации МО «Духовщинский район».

Расчет показателя 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»:

И$_{стенд}$ (количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **4**

И$_{сайт}$ (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = **9**

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 **65 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 МБУК «Духовщинский районный историко-художественный музей» составляет 65 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».

На официальном сайте Духовщинского историко-художественного музея имеется информация о функционировании следующих способов обратной связи с получателями услуг: абонентский номер телефона (8 (48166) 4-19-31), адрес электронной почты (duhmus@bk.ru), электронные сервисы (подача электронного обращения, жалоб, предложений), книга отзывов, электронный сервис получения консультации по оказываемым услугам (интернет-приёмная). Имеются также технические возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в разделе «Независимая оценка качества 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» (**П** $_{дист.}$):

С$_{дист.}$ (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = **6**

Т$_{дист.}$ (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 **П**$_{дист.}$ **= 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» (П$_{дист.}$***) для организации сферы культуры* МБУК *«Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» 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 использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **50**

$У_{стенд}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **50**

$У_{сайт}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = 50

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 **$П_{откр.уд.}$ = 100 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры" для организации* МБУК *«Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» составляет 100 баллов.

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

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

В Духовщинском историко-художественном музее созданы достаточно комфортные условия предоставления услуг: имеется зоны отдыха, оборудованная соответствующей мебелью, все помещения находятся в удовлетворительном санитарном состоянии, создана понятная навигация в помещениях музея, имеется в открытом доступе питьевая вода, доступны

санитарно-гигиенические помещения, обеспечена транспортная доступность, возможны различные варианты записи на получение услуги.

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

$С_{комф.}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = **7**

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

В данном случае при наличии 7 комфортных условий показатель **$П_{комф. усл.}$ = 100 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации «Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» 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 (анкетирование, опрос и др.). Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **50**

$У_{комф.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **50**

$П_{комф.уд.}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **100 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации «Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» составляет 100 баллов.

III. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ"

а) Значение показателя оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов".

В помещениях Духовщинского историко-художественного музея и прилегающей территории созданы определенные условия с целью обеспечения безбарьерной среды для инвалидов. В частности, входные группы оборудованы пандусами, имеются необходимые поручни. Однако, предстоит ещё проделать большую работу по обеспечению доступности услуг для инвалидов.

Расчет показателя оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" (**$П_{орг.дост.}$**) производился по формуле (3.1) при наличии следующих показателей:
$С_{орг.дост.}$ (количество условий доступности организации для инвалидов) = **2**
$Т_{орг.дост.}$ (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 (**$П_{орг.дост.}$**) принимает максимальное значение 100 баллов.
В данном случае **$П_{орг.дост.}$= 40 баллов**.

Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации «Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» составляет 40 баллов.

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

В сложившейся ситуации Духовщинский историко-художественный музей старается создать в своей организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Например, функционирует альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению, существует возможность предоставления некоторых видов услуг на дому или в дистанционном режиме. Работа в этом направлении для музея только начинается.

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

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

$Т_{услуг\ дост.}$ (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 (**$П_{услуг\ дост.}$**) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества **$П_{услуг\ дост.}$ = 40 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации «Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» составляет 40 баллов.

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

Информация об удовлетворенности доступностью услуг в Духовщинском районном историко-художественном музее была получена при поддержке Председателя Духовщинской районной организации Всероссийского общества инвалидов Смоляковой Светланы Владимировны. Опрос потребителей услуг-инвалидов показал их удовлетворенность условиями в организации. Главное, что отмечали инвалиды-посетители музея, – это внимание и отзывчивость сотрудников, их помощь в организации и проведении общественных мероприятий на базе музея.

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

$Ч_{опр.}$ (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = **6**

$У_{дост.}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **6**

В данном случае показатель **$П_{дост.уд}$ = 100 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации «Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» составляет 100 баллов.

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

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

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате анкетирования, опроса и других методов взаимодействия с потребителями услуг. 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 (**$П_{перв.конт.уд.}$**) осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **50**

$У_{перв.конт.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **50**

В данном случае показатель **$П_{перв.конт.уд.}$= 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 «Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» составляет 100 баллов.

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

Для получения данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (**$П_{оказ.услуг.уд.}$**) осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **50**

$У_{оказ.услуг.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих

непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **50**

В данном случае показатель **$П_{показ.услуг.уд.}$ = 100 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры" для организации «Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» составляет. 100 баллов.

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

При расчете показателя (**$П_{вежл.дист.уд.}$**) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **50**

$У_{вежл.дист.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **50**

В данном случае показатель **$П_{вежл.дист.уд.}$= 100 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" для организации «Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» составляет 100 баллов.

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

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

Расчет показателя (**$П_{реком.}$**) 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 опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **50**

$У_{реком.}$. (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **50**

В данном случае показатель **$П_{реком.}$ = 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 «Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» составляет 100 баллов.

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

Расчет показателя (**$П_{орг.усл.уд.}$**) доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **50**

$У_{орг.усл.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **50**

В данном случае показатель **$П_{орг.усл.уд.}$ = 100 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации «Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» составляет 100 баллов.

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

Расчет показателя (**$П_{уд.}$**) доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **50**

$У_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **50**

В данном случае показатель **$П_{уд.}$ = 100 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации «Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» составляет 100 баллов.

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

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:

$$K_1 = (0{,}3 \times П_{инф} + 0{,}3 \times П_{дист} + 0{,}4 \times П_{откр.уд.})$$
$$K_2 = (0{,}5 \times П_{комф.усл.} + 0{,}5 \times П_{комф.уд.})$$
$$K_3 = (0{,}3 \times П_{орг.дост.} + 0{,}4 \times П_{услуг.дост.} + 0{,}3 \times П_{дост.уд.})$$
$$K_4 = (0{,}4 \times П_{перв.конт.уд.} + 0{,}4 \times П_{показ.услуг\ уд.} + 0{,}2 \times П_{вежл.дист.уд.})$$
$$K_5 = (0{,}3 \times П_{реком.} + 0{,}2 \times П_{орг.усл.уд.} + 0{,}5 \times П_{уд.})$$

Все показатели: **$П_{инф}$ ... $П_{уд.}$** – 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" ($П_{пред.}$).

Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры МБУК «Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области:

K_1 = (0,3 x 65 + 0,3 x 100 + 0,4 x 100) = 89,5
K_2 = (0,5 x 100 + 0,5 x 100) = 100
K_3 = (0,3 x 40 + 0,4 x 40 + 0,3 x 100) = 58
K_4 = (0,4 x 100 + 0,4 x 100 + 0,2 x 100) = 100
K_5 = (0,3 x 100 + 0,2 x 100 + 0,5 x 100) = 100

сумма $K_{ср}$ = 447,5

S_0 = 447,5 / 5 = 89,5

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры МБУК «Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области составляет 89,5 баллов.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры МБУК «Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области:
– Духовщинский районный историко-художественный музей является одним из наиболее интересных и перспективных объектов сферы культуры в регионе. Его потенциал может быть использован в туризме при формировании региональных и национальных туристских маршрутов. Но для этого требуется создать современные условия оказания услуг для всех категорий граждан, включая инвалидов. Несмотря на то, что жители Духовщинского района удовлетворены условиями оказания услуг в музее, с выходом историко-художественного музея на национальный и международный уровень требования к и формированию безбарьерной среды для инвалидов и комфортности оказания услуг потребителям значительно повысятся. Меры надо принимать уже в настоящее время, чтобы не упустить шанс включения в перспективные туристские программы.

Директор АНО "Смоленский научно-образовательный центр", кандидат филологических наук, доцент Е.Н. Мажар

Прошнуровано, пронумеровано и скреплено печатью 13 (тринадцать) листов.

Директор

_____ /Е.Н.Мажар/