



**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 № 16Э/22 от «30» 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 "Кинотеатр "Заря" Духовщинского района Смоленской области

Сокращенное наименование: **МБУК Кинотеатр "Заря"**

Почтовый адрес организации:

216200, Смоленская область, г. Духовщина, ул. Смоленская, д. 60

Адрес сайта организации: www.кинозаря.рф

Электронный адрес организации: duhkino@mail.ru

Телефон организации: 8(48166) 412-87

Руководитель организации: директор Азаров Олег Анатольевич

Контактная информация руководителя:

номер сотового телефона: 8(48166) 412-87

e-mail: duhkino@mail.ru

Количество потребителей услуг в предыдущем календарном году:

7012 человек

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Азаров Олег Анатольевич, директор

Контактная информация –

номер сотового телефона: 8(48166) 412-87

e-mail: duhkino@mail.ru

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Кинотеатр "Заря" Духовщинского района Смоленской области было зарегистрировано в качестве юридического лица 22 февраля 2008 года. Учредителем МБУК Кинотеатр "Заря" является Администрация муниципального образования "Духовщинский район". Учреждение находится в ведомственном

подчинении Отдела культуры МО "Духовщинский район". Директором учреждения, в соответствии с Распоряжением Главы муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области №7-Р л/с от 15.01.2008 года, назначен Азаров Олег Анатольевич. Кинотеатр "Заря" является некоммерческой организацией в форме бюджетного учреждения культуры, созданного для осуществления управленческих и социальных функций в сфере кинопроката и кинопоказа, что отражено в Уставе, утвержденном в новой редакции Постановлением Администрации муниципального образования "Духовщинский район" № 733 от 06.12.2011 года.

Кинотеатр "Заря" является весьма популярным среди населения учреждением и играет весьма важную роль в социально-культурной жизни региона. Здесь проводятся многочисленные культурно-массовые мероприятия, демонстрируются отечественные и зарубежные кинофильмы. Ежегодно кинотеатр "Заря" посещают тысячи жителей региона. В частности, количество потребителей услуг в предыдущем 2021 году составило 7012 человек, что позволяет отнести его к III типу учреждений культуры (в соответствии с Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации "О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры" № Р-1681 от 18 декабря 2020 года). Современное оборудование и профессиональный менеджмент позволяют считать кинотеатр одним из лучших объектов кинопоказа в области. Высокий профессиональный уровень деятельности должен сопровождаться достойным качеством условий оказания услуг всем категориям населения, включая инвалидов.

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

Общая характеристика доступности и полноты информации об организации.

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

Анализ материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях организаций:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Кинотеатр "Заря" большое внимание уделяет информированию потребителей услуг о своей деятельности. На стендах, размещенных в помещении кинотеатра и на прилегающей территории указана наиболее важная и востребованная информация: официальное наименование учреждения, сведения об учредителе, режим и график работы администрации кинотеатра, указание о работе кинотеатра в соответствии с расписанием киносеансов, а также анонсы предстоящих кинопоказов (стенд "Скоро"), текущие сеансы (стенд "Сегодня на экране") и др.

Официальная информация, в соответствии со статьей 9 ФЗ "О защите прав потребителей", в Кинотеатре "Заря" размещена на стенде "Уголок кинозрителя", где имеется контактная информация, план работы, указана стоимость услуг и дополнительная информация об организации кинопоказа (например, правила использования стерео-очков и т.п.). "Книга жалоб и предложений" находится в кассе кинотеатра. План зрительного зала размещен на стенде рядом с кассой. Информативные и яркие афиши размещены также на стендах с внешней стороны здания. Большое внимание руководством кинотеатра "Заря" уделяется безопасности жизнедеятельности, о чем свидетельствуют стенды: "План эвакуации", "Правила противопожарной безопасности" и др. Таким образом, размещенная на стендах в помещении МБУК Кинотеатр "Заря" и на прилегающей территории информация соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Кинотеатр "Заря" имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <https://кинозаря.рф/>, где указано наименование учреждения, контактная информация, ссылки на группы в социальных сетях и др. Официальный сайт нацелен на работу с потенциальными зрителями, информирование населения о предстоящих киносеансах, поэтому основными и наиболее популярными разделами являются: "Афиша" (рубрики "Сегодня", "Завтра"), "Сеансы" (с указанием названий кинофильмов), "Пушкинская карта" (указание кинофильмов и сеансов). Также на официальном сайте имеется раздел "Кинотеатр", где размещена фотография здания кинотеатра и указан фактический адрес учреждения. Взаимодействие с потребителями услуг помогают осуществлять рубрики "Контакты" и "Написать отзыв". В целом официальный сайт МБУК Кинотеатр "Заря" выполняет свою главную задачу – информирование населения о предстоящих и текущих кинопоказах с указанием названий кинофильмов, сеансов, стоимости билетов, способов оплаты и т.д. Более подробная официальная информация о деятельности Кинотеатра "Заря" представлена на странице официального сайта Администрации муниципального образования

"Духовщинский район по (<https://duhov.admin-smolensk.ru/>) на странице Отдела культуры. В данном случае можно согласиться с тем, что учредитель (Администрация МО "Духовщинский район" Смоленской области) взял на себя функции информирования населения по основным официальным вопросам деятельности МБУК Кинотеатр "Заря". На странице Кинотеатра "Заря" (<https://duhov.admin-smolensk.ru/srtuktura/kultura/mbuk-saria/>) представлена наиболее важная информация: полное и сокращенное наименование учреждения, Устав (с внесенными изменениями), Свидетельство о государственной регистрации юридического лица, Свидетельство о постановке на учет в ФНС, приказ о назначении руководителя, муниципальное задание (по годам), отчеты об исполнении муниципального задания (по годам), годовая бухгалтерская отчетность, "Фотогалерея" и др. На данной странице имеется также "Киноафиша" и возможность перехода на официальный сайт МБУК Кинотеатр "Заря". Обозначен раздел "Оцени качество услуг", который в перспективе можно использовать для электронного анкетирования потребителей услуг. В дальнейшем необходимо на собственном официальном сайте размещать больше информации о деятельности кинотеатра и предоставлять более широкие возможности для обратной связи с потребителями услуг. Тем не менее, информация, размещенная на собственном официальном сайте МБУК Кинотеатр "Заря" и на странице официального сайта учредителя (Администрация МО "Духовщинский район" Смоленской области) в целом соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту МБУК Кинотеатр "Заря" освещает информацию о своей деятельности на сайте "Культура ПРО", в социальных сетях ("ВКонтакте"), что дает возможность зрителям обмениваться впечатлениями о демонстрируемых фильмах и о работе кинотеатра. Важную роль в деятельности кинотеатра играет наружная реклама, размещение афиш на информационных стендах и в учреждениях города.

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 ($\Pi_{\text{инф}}$), 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») = 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 **95 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 "Кинотеатр "Заря" Духовщинского района Смоленской области составляет 95 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 Муниципального бюджетного учреждения культуры Кинотеатр "Заря" (<https://кинозаря.рф/>) представлена информация о некоторых способах обратной связи и дистанционного взаимодействия с получателями услуг. На главной странице сайта указан фактический адрес, абонентский номер телефона кассы (иногда действует автоответчик). В разделе "Контакты" (<https://кинозаря.рф/contacts>) имеется абонентский номер телефона (касса): +7(48166)4-12-87, а также фактический адрес с указанием местоположения на Яндекс.Карте. На официальном сайте обеспечены технические возможности для бронирования и онлайн продажи кинобилетов. Примечательно, что на официальном сайте МБУК Кинотеатр "Заря" имеется функция отправки электронных сообщений "Написать отзыв", что позволяет

изучать мнение зрителей о работе учреждения. Более активное обсуждение кинофильмов и работы кинотеатра "Заря" идет в социальных сетях, ссылки на которые имеются на официальном сайте. На странице официального сайта Администрации муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области (<https://duhov.admin-smolensk.ru/srtuktura/kultura/mbuk-saria/>) имеется раздел "Оцени качество услуг", где может быть размещена анкета для потребителей услуг. Таким образом, на официальном сайте МБУК Кинотеатр "Заря" имеются возможности для обратной связи и дистанционного взаимодействия с потребителями услуг. В перспективе необходимо расширить эти возможности за счет работы электронной почты и создания новых разделов собственного официального сайта МБУК Кинотеатр "Заря" (например, "Книга отзывов").

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) = 3.

$T_{\text{дист.}}$ (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 $P_{\text{дист.}} = 90$ 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 "Кинотеатр "Заря" Духовщинского района Смоленской области составляет 90 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 Муниципального бюджетного учреждения культуры Кинотеатр "Заря", полученная в результате анкетирования и опроса. Всего было опрошено 170 человек, так как МБУК Кинотеатр "Заря" относится к III категории учреждений культуры (в

соответствии с Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации "О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры" № Р-1681 от 18 декабря 2020 года). Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **170 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) = **165 человек.**

У_{сайт} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **163 человека.**

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. = 96,47 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 "Кинотеатр "Заря" Духовицкого района Смоленской области составляет 96,47 балла.

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

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

Общий анализ состояния условий предоставления услуг:

В Муниципальном бюджетном учреждении культуры Кинотеатр "Заря" созданы весьма комфортные условия для потребителей, благодаря модернизации кинозала, осуществленной при поддержке Министерства культуры Российской Федерации и Фонда кино. В ходе реконструкции было приобретено современное оборудование, установлены мягкие кресла в зрительном зале, обеспечен оптимальный температурный режим. Для зрителей доступна питьевая вода. В уютных зонах отдыха и ожидания в здании кинотеатра установлены банкетки и диваны; на стенах размещены тематические стенды. В здании кинотеатра имеется понятная навигация; оборудованы современные санитарно-гигиенические помещения. Все

помещения содержатся в удовлетворительном санитарном состоянии. Рядом со зданием имеется парковка. Для зрителей предусмотрены различные варианты приобретения билетов: по "Пушкинской карте", бронирование и онлайн-продажа билетов, а также покупка билетов в кассе кинотеатра. Таким образом, в МБУК Кинотеатр "Заря" обеспечен высокий уровень комфортности предоставления услуг потребителям.

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

$S_{\text{комф.}}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = 7.

$T_{\text{комф.}}$ (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 7 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 "Кинотеатр "Заря" Духовщинского района Смоленской области составляет 100 баллов.

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

Для расчета данного показателя была использована различная информация от потребителей услуг МБУК Кинотеатр "Заря", полученная в результате 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) = 170 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 167 человек.

$P_{\text{комф. уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 98,24 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кинотеатр "Заря" Духовщинского района Смоленской области составляет 98,24 балла.

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

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

Общий анализ состояния помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

В Муниципальном бюджетном учреждении культуры Кинотеатр "Заря" созданы элементы безбарьерной среды в помещении и на прилегающей территории. При входе в здание кинотеатра имеется кнопка вызова персонала. Входная группа оборудована пандусом; обустроены расширенные дверные проемы. На парковке рядом со зданием кинотеатра имеются выделенные места для автотранспортных средств инвалидов. Таким образом, в помещениях и на прилегающей территории МБУК Кинотеатр "Заря" сформированы основные элементы безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. В перспективе необходимо продолжить эту работу, в частности: нанести контрастную разметку на ступени, установить тактильные полосы по направлению движения и др.

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

Сорг.дост. (количество условий доступности организации для инвалидов) = 4.

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

В данном случае Порг.дост. = 80 баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кинотеатр "Заря" Духовщинского района Смоленской области составляет 80 баллов.

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

Общий анализ состояния условий доступности для инвалидов в организации:

В Муниципальном бюджетном учреждении культуры Кинотеатр "Заря" ведется работа по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В настоящее время функционирует альтернативная версия официального сайта МБУК Кинотеатр "Заря" (<https://кинозаря.рф/>) для инвалидов по зрению и слабовидящих потребителей услуг. Также действует альтернативная версия официального сайта Администрации муниципального образования "Духовщинский район", где расположена страница Кинотеатра "Заря" (<https://duhov.admin-smolensk.ru/srtuktura/kultura/mbuk-saria/>). Имеется возможность предоставления услуг для инвалидов по слуху (по предварительной заявке). Регулярно для работников Кинотеатра "Заря" проводится инструктаж, что позволяет оказывать помощь инвалидам по их сопровождению в помещениях кинотеатра и на прилегающей территории. Таким образом, в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Кинотеатр "Заря" созданы определенные условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В дальнейшем необходимо обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации рельефно-точечным шрифтом Брайля 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:

Суслуг дост. (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 4.

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. = 80 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 "Кинотеатр "Заря" Духовщинского района Смоленской области составляет 80 баллов.

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

Для определения значения данного показателя были опрошены потребители услуг-инвалиды, посещающие кинотеатр "Заря". Всего было опрошено 11 человек, большинство из которых высказали удовлетворенность доступностью услуг для людей с ограниченными

возможностями здоровья в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Кинотеатр "Заря". Наряду со словами признательности были высказаны конструктивные пожелания по совершенствованию условий доступности услуг для инвалидов, что позволит руководству МБУК Кинотеатр "Заря" продолжить работу в данном направлении.

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) = **11 человек.**

$У_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **9 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд}} = 81,82$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кинотеатр "Заря" Духовщинского района Смоленской области составляет 81,82 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, полученная в результате анкетирования. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Муниципального бюджетного учреждения культуры Кинотеатр "Заря", 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) = **170 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) = **167 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}} = 98,24$ 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 "Кинотеатр "Заря" Духовщинского района Смоленской области составляет 98,24 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 от потребителей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры Кинотеатр "Заря", полученная в результате анкетирования. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры ($\Pi_{\text{показ.услуг.уд.}}$), осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

$\text{Ч}_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 170 человек.

$\text{У}_{\text{оказ.услуг.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 168 человек.

В данном случае показатель $\Pi_{\text{показ.услуг.уд.}}$ = 98,82 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 "Кинотеатр "Заря" Духовщинского района Смоленской области составляет 98,82 балла.

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

При расчете показателя ($\Pi_{\text{вежл.дист.уд.}}$) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,

вежливостью работников Муниципального бюджетного учреждения культуры Кинотеатр "Заря" при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **170 человек.**

У_{вежл.дист.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **153 человека.**

В данном случае показатель **П_{вежл.дист.уд.}** = **90 баллов.**

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 "Кинотеатр "Заря" Духовщинского района Смоленской области составляет 90 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 (**Преком.**) доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать Муниципальное бюджетное учреждение культуры Кинотеатр "Заря" 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) = **170 человек.**

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

В данном случае показатель **Преком.** = **100 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кинотеатр "Заря" Духовщинского района Смоленской области составляет 100 баллов.

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 Муниципальном бюджетном учреждении культуры Кинотеатр "Заря", производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 170 человек.

$У_{орг.усл.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 165 человек.

В данном случае показатель $P_{орг.усл.уд.} = 97,06$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кинотеатр "Заря" Духовщинского района Смоленской области составляет 97,06 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 опроса потребителей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры Кинотеатр "Заря" при наличии следующих показателей:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 170 человек.

$У_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 167 человек

В данном случае показатель $P_{уд.} = 98,24$ 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 "Кинотеатр "Заря" Духовщинского района Смоленской области составляет 98,24 балла.

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n -ой организации;

K_m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m -ый критерий для данной (n -ой) организации, рассчитываемая по формулам:

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

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

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

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

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

Все показатели: $\Pi_{\text{инф}}$... $\Pi_{\text{уд.}}$ – 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" ($\Pi_{\text{ожид.}}$), 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 "Кинотеатр "Заря"
Духовщинского района Смоленской области**

$$K_1 = (0,3 \times 95 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 96,47) = 94,09$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 98,24) = 99,12$$

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 81,82) = 80,55$$

$$K_4 = (0,4 \times 98,24 + 0,4 \times 98,82 + 0,2 \times 90) = 96,83$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 97,06 + 0,5 \times 98,24) = 98,53$$

$$\text{сумма } K_m = 469,12$$

$$S_n = 469,12 / 5 = 93,82$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кинотеатр "Заря" Духовщинского района Смоленской области составляет 93,89 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Кинотеатр "Заря" Духовщинского района Смоленской области:

- Продолжить формирование безбарьерной доступной среды с использованием современных технологий и оборудования для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
- Усилить обратную связь и дистанционное взаимодействие с потребителями услуг за счет расширения технических возможностей и создания новых рубрик на собственном официальном сайте.

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



Е.Н. Мажар

Прошнуровано, пронумеровано и скреплено
печатью 12 (шестнадцать) листов.

Директор



/Е.Н.Махар/