



**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 № 8Э/23 от «23» июня 2023 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 Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области

Сокращенное наименование организации:

МБУК ЦКР "Энергетик"

Почтовый адрес организации:

216239, Смоленская область, Духовщинский район, п. Озёрный, ул. Строителей, д. 19Б

Адрес сайта организации:

<https://duhov.admin-smolensk.ru/srtuktura/kultura/mbuk-dk-energetik/>

Электронный адрес организации: babtenkov@mail.ru

Телефон организации: +7 (4816) 65-09-00

Руководитель организации: Директор Бабтенков Александр Витальевич

Контактная информация руководителя –

номер сотового телефона: 8 910 782-62-36

e-mail: babtenkov@mail.ru

Количество получателей услуг за предыдущий календарный год –

18 037 человек.

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Бабтенков Александр Витальевич, директор

номер сотового телефона: 8 910 782-62-36

e-mail: babtenkov@mail.ru

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития «Энергетик» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области является многофункциональным учреждением. В своем современном статусе оно было зарегистрировано 27 февраля 2006 года (в то время это был "Озерненский Дом культуры "Энергетик"). Его учредитель – Муниципальное образование "Духовщинский район" Смоленской области. Директором МБУК ЦКР "Энергетик" с 17 сентября 2007 года является Бабтенков Александр Витальевич. Учреждение реализует широкий спектр услуг, предоставляемых на основе муниципального задания, договоров с юридическими лицами и реализации заказов населения. Услуги учреждения носят интегрированный характер и могут быть представлены в различной форме (массовой, камерной, индивидуальной, интерактивной) и на любой демонстрационной площадке. Услуги учреждения предоставляются населению на бесплатной основе (за счет бюджетного финансирования) и на платной основе (за счет средств потребителя). Доступность услуг, предоставляемых учреждением, обеспечивается гибким и удобным для населения режимом работы, сбалансированным соотношением бесплатных и платных услуг, обеспечивающих финансовую доступность предоставляемых услуг для всех категорий населения.

В ЦКР "Энергетик" ведётся большая работа по патриотическому воспитанию. В этом направлении проводились такие крупные мероприятия, как вечер воина-интернационалиста: «Боль моя – Афганистан», мероприятия, посвящённые 79-ой годовщине освобождения Духовщинского района и Смоленской области от немецко-фашистских захватчиков, проводились акции по патриотическому воспитанию "Диктант Победы", "Прерванный урок" и др. Большую роль играет патриотическое воспитание в работе с детьми и подростками. Так в 2022 году были проведены мероприятия патриотической направленности: тематическая программа для детей "День героев", конкурс рисунков "Мы не хотим войны!", конкурс детских рисунков ко Дню Победы: "Воевали наши прадеды", организована акция помощи ветеранам "Подарок ветерану" ко Дню Победы, акция помощи мобилизованным солдатам "Письмо солдату" и "Тепло моей души", а также историко-познавательные викторины: "Моя Россия", "Три цвета", "Цветы Памяти" и др. Традиционно в ЦКР "Энергетик" проводились торжественные митинги посвящённые: Великой Победе, Дню памяти и скорби, Дню освобождения района от фашистских захватчиков, Дню Героя. Патриотическое воспитание большую роль играет в работе с детьми и подростками, познавательная викторина для детей «Герои

моего Отечества», конкурс детских рисунков ко Дню Победы, "Дорогами памяти", познавательная программа "Листая страницы истории" и др. ЦКР "Энергетик" находится в постоянном взаимодействии с детскими садами "Колокольчик", "Сказка", городскими библиотеками, МБОУ "Озерненская СОШ". В течение года были проведены совместные проекты, выставки творческих работ, познавательно-развлекательные мероприятия, показаны театральные творческие программы и др. ЦКР "Энергетик" активно взаимодействует с различными организациями поселка (филиалом Смоленской ГРЭС "ПАО "Юнипро", объединением инвалидов, клубом "Золотой возраст", Озерненской районной больницей, Озерненской ДШИ, городскими библиотеками – взрослой и детской, соцзащитой и т. д.). Кружки, любительские клубные объединения традиционно остаются одной из основных сфер деятельности учреждения. Их количество является одним из ключевых показателей эффективности работы учреждения. Объединения обладают значительным потенциалом оказания информационно – образовательных услуг. Показателями качества работы объединений являются стабильность личного состава, участие в смотрах и конкурсах творческого мастерства, положительная оценка деятельности со стороны населения. Всего в кружках, любительских объединениях и клубных формированиях ЦКР "Энергетик" занимается 292 человека (детей и взрослых). Учреждение использует в своей работе самые разнообразные формы культурно-досуговой деятельности: концерты, развлекательно-познавательные и спортивные программы, вечера чествования и вечера встреч, молодёжные и детские дискотеки, танцевальные ретро-вечера, спартакиады и эстафеты в спортивно-развлекательных программах, литературные гостиные, конкурсные программы, выставки работ народных мастеров и профессиональных художников, организация массовых народных гуляний, праздников и многое другое. Обслуживание охватывает все категории населения (дети, школьники, студенты, рабочая молодёжь, зрелая аудитория, пожилые люди и люди с ограниченными физическими возможностями). В ЦКР "Энергетик" работает 8 специалистов культурно-досуговой деятельности, действуют 30 клубных формирований самодеятельного и любительского творчества. Реализация муниципальной услуги «Организация культурно-досугового обслуживания населения». Деятельность учреждения направлена на стабильное и качественное предоставление услуг населению Духовщинского района. В 2022 году в учреждении всего состоялось 265 мероприятий с охватом 18037 человек, что позволяет отнести муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития «Энергетик» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области к IV категории (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). Экспертиза качества условий оказания услуг потребителям призвана выявить имеющиеся проблемы и определить направления совершенствования деятельности с целью улучшения качества обслуживания всех категорий населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья.

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

Общая характеристика доступности и полноты информации об организации.

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

Анализ материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях организации:

В помещениях и на прилегающей территории муниципального бюджетного учреждения культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области расположена система стендов, обеспечивающих информирование получателей услуг о деятельности организации. При входе в здание Центра культурного развития "Энергетик" установлена вывеска с указанием полного официального названия учреждения, а также режима работы и контактной информацией: абонентского номера телефона (8 (48166) 5-09-00) и фактического адреса (посёлок Озёрный, ул. Строителей, д. 19Б). В фойе МБУК ЦКР "Энергетик" расположено несколько информационных стендов, на которых размещены наиболее важные для получателей услуг сведения: список клубных формирований, работающих при организации, расписание занятий кружков и секций, объявления о наборе в кружки и секции, расписание сеансов демонстрации кинофильмов, а также анонсы текущих и ожидаемых культурно-массовых мероприятий в Центре культурного развития "Энергетик". Заслуживает внимания наличие в помещениях МБУК ЦКР "Энергетик" стендов, обеспечивающих безопасность жизнедеятельности: План эвакуации, стенд о противопожарной безопасности и др. Таким образом, размещенная на информационных стендах в помещениях муниципального бюджетного учреждения культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области 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:

В условиях отсутствия собственного официального сайта у муниципального бюджетного учреждения культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области используется официальный сайт Администрации муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области (<https://duhov.admin-smolensk.ru/>), на котором размещена страница МБУК ЦКР "Энергетик" (<https://duhov.admin-smolensk.ru/srtuktura/kultura/mbuk-dk-energetik/>). На данной странице указано полное официальное название учреждения; размещена наиболее важная для получателей услуг информация о деятельности учреждения в виде отдельных рубрик: "Уставные документы МБУК Центр культурного развития "Энергетик", "Распоряжения о внесении изменений в Устав учреждения", "Виды предоставляемых услуг", "Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг МБУК ЦКР "Энергетик", "Рабочее время и его использование", "Распоряжение о назначении руководителя", "Схема расположения МБУК Центр культурного развития "Энергетик", "Выписка из Единого государственного реестра юридических лиц", "Свидетельство о постановке на учет в ФНС", "План мероприятий", "План мероприятий по улучшению качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры Центр культурного развития "Энергетик", "Финансово-хозяйственный план", "Муниципальное задание", "Отчет о выполнении муниципального задания", "Постановление о создании ЮЛ ДК "Энергетик", "Внесение изменений в ЕГРЮЛ", "ИНН". Все документы в указанных рубриках размещены в виде сканов, доступных для скачивания. Многие документы, к сожалению, не обновлялись за последние несколько лет, что свидетельствует о снижении актуальности информации на данной странице сайта. Это ухудшает информированность населения о деятельности МБУК ЦКР "Энергетик" и не дает возможности эффективного взаимодействия с получателями услуг. В целом, представленная на официальном сайте Администрации муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области страница МБУК ЦКР "Энергетик" носит формальный характер. Тем не менее, имеющаяся на данной странице официальная информация в основном соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Однако, вопрос создания собственного официального сайта муниципального бюджетного учреждения культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области остро стоит на повестке дня.

В условиях отсутствия собственного официального сайта сотрудники МБУК ЦКР "Энергетик" активно используют иные способы распространения и места размещения информации об услугах, предоставляемых организацией: социальные сети (группы ВКонтакте <https://vk.com/club174080673> и Одноклассники <https://ok.ru/group5442040188>), средства массовой информации (газета "Панорама Духовщины"), а также рекламные щиты и стенды, размещённые у входа на территорию ЦКР "Энергетик" и на территории поселка Озёрный. Это дает возможность достаточно активного взаимодействия с населением региона.

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») = 8.

И_{инфр} (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 90 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 Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области составляет 90 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:

При отсутствии собственного официального сайта для организации взаимодействия с получателями услуг используется страница муниципального бюджетного учреждения культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области (<https://duhov.admin-smolensk.ru/srtuktura/kultura/mbuk-dk-energetik/>) на официальном сайте Администрации муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области (<https://duhov.admin-smolensk.ru/>). В сложившихся условиях весьма скромной является информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Так, например, на странице МБУК ЦКР "Энергетик" функционирует электронный сервис для отправки электронных сообщений "Есть вопрос? Напишите нам". В разделе "Независимая оценка качества оказываемых услуг" официального сайта Администрации МО "Духовщинский район" Смоленской области размещены отчеты о результатах независимой экспертизы по оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры (https://duhov.admin-smolensk.ru/srtuktura/kultura/ozenka_ka4estva/); в числе других здесь имеется соответствующий отчет о результатах независимой экспертизы по оценке качества условий оказаний услуг в МБУК ЦКР "Энергетик" за 2020 год. В этом же разделе размещены универсальные анкеты для получателей услуг; по отдельной ссылке имеется форма анкеты "Анкета – дома культуры" (<https://duhov.admin-smolensk.ru/files/612/doma-kultury.doc>). К сожалению, не действует обозначенный раздел "Оцени качество услуг" (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc0rLJgyX_LT8kC_RF9684Q2toz_XkTU1KgjTbmiBzPLGUJdA/closedform). Абонентский номер телефона и электронный адрес МБУК ЦКР "Энергетик" на странице сайта не указаны, но их можно найти в интернете в социальных сетях и на официальных сайтах государственных органов (например, <https://www.culture.ru/institutes/53731/centr-kulturnogo-razvitiya-energetik>). Таким образом, в условиях отсутствия собственного официального сайта сотрудникам МБУК ЦКР "Энергетик" приходится использовать разнообразные формы и способы обратной связи и дистанционного взаимодействия с получателями услуг. Но

это не может заменить полноценное функционирование собственного официального сайта с возможностью дистанционного общения 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» ($P_{дист.}$):

$S_{дист.}$ (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = 2.

$T_{дист.}$ (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 $P_{дист.} = 60$ 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» ($P_{дист.}$) для организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области составляет 60 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 были использованы результаты, полученные в результате опроса и анкетирования населения, пользующегося услугами МБУК Центр культурного развития "Энергетик". В прошедшем 2022 году получателями услуг муниципального бюджетного учреждения культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области стали 18037 человек, что позволяет отнести его к IV 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). Это позволило провести анкетирование 455 человек, большинство из которых выразили удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении МБУК

ЦКР "Энергетик" и на официальном сайте Администрации муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области (страница МБУК ЦКР "Энергетик").

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

$Ч_{\text{общ}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **455 человек**.

$У_{\text{стенд}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **436 человек**.

$У_{\text{сайт}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **398 человек**.

Исходя из проведенных расчетов, доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте $П_{\text{откр.уд.}} = 91,65$ 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 Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области составляет 91,65 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 Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области обеспечены весьма комфортные условия предоставления услуг населению. В фойе эстетично оборудована уютная зона отдыха (мягкие диваны, цветы, стильный интерьер). Навигацию для посетителей обеспечивают указатели и информационные таблички. В свободном доступе для получателей услуг имеется питьевая вода. Современные санитарно-гигиенические помещения находятся в удовлетворительном состоянии. Транспортная доступность МБУК ЦКР "Энергетик" не вызывает проблем; рядом со зданием имеется

парковка для автомобильного транспорта. Записаться на получение услуг можно по телефону и при личном посещении. Таким образом, в муниципальном бюджетном учреждении культуры Центр культурного развития "Энергетик" созданы комфортные условия предоставления услуг населению.

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

$S_{\text{комф.}}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = 6.

$T_{\text{комф.}}$ (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 6 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 Центр культурного развития "Энергетик" 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 информация от потребителей услуг, полученная в результате опроса и анкетирования. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью их предоставления в муниципальном бюджетном учреждении культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 455 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 442 человека.

$P_{\text{комф.ул.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 97,14 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области составляет 97,14 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 Центр культурного развития "Энергетик" созданы основные элементы безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. Так, например, входная группа оборудована современным стационарным пандусом. Имеются расширенные дверные проёмы и поручни. Для удобства людей с ограниченными возможностями здоровья оборудован лифт и специальные санитарно-гигиенические помещения. На парковке имеется возможность для обеспечения стоянки автотранспортных средств инвалидов. Таким образом, помещения муниципального бюджетного учреждения культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области в целом оборудованы в плане создания безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. Тем не менее, работу в этом направлении необходимо продолжить: нанести контрастную маркировку на стеклянные поверхности дверей, обозначить контрастным цветом крайние ступени крыльца и лестничных пролетов, установить тактильные полосы по линии движения инвалидов и др. Всё это позволит создать дополнительные условия безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов.

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

$S_{\text{орг.дост.}}$ (количество условий доступности организации для инвалидов) = 4.

$T_{\text{орг.дост.}}$ (количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{орг.дост.}}$) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае $P_{\text{орг.дост.}} = 80$ 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 Центр культурного развития "Энергетик" 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:

Сотрудниками муниципального бюджетного учреждения культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области созданы некоторые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В настоящее время функционирует альтернативная версия для инвалидов по зрению страницы МБУК ЦКР "Энергетик", расположенной на официальном сайте Администрации муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области. Некоторые надписи в здании продублированы знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Однако, этого явно не достаточно для полноценного обслуживания инвалидов. В настоящее время имеется возможность использовать современные средства и инновационные технологии, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Кроме того, необходим ежегодный инструктаж сотрудников учреждения по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории.

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) = 2.

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. = 40 баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области составляет 40 баллов.

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

Коллектив муниципального бюджетного учреждения культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области большое внимание уделяет сотрудничеству с Духовщинской районной организацией Всероссийского общества инвалидов. Большая работа проводится по социализации и адаптации незащищенных слоев населения, а также работа с детьми-инвалидами, инвалидами и престарелыми гражданами. Организованы клубы по интересам, где каждый может найти себя в различных видах творчества. Ежегодно на базе учреждения проходят мероприятия, посвященные Дню Победы, Международному дню инвалидов (3 декабря), Международному дню пожилых людей (1 октября) и др. 3 декабря 2022 года сотрудники и творческие коллективы МБУК ЦКР "Энергетик" подготовили концертно-поздравительную программу к Международному дню инвалидов. Подарком для людей с ограниченными возможностями было выступление коллективов художественной самодеятельности. Позитивные эмоции вызвала акция "Люди так не делятся". Проводимые мероприятия и достаточно обустроенная безбарьерная среда (наличие стационарного пандуса, поручней, расширенных дверных проемов и др.) обеспечивают высокую степень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов, которые особо отмечают внимательное и доброжелательное отношение сотрудников Центра культурного развития "Энергетик" к потребностям людей с ограниченными возможностями здоровья. Однако, в перспективе необходимо продолжить работу по дальнейшему формированию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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) = 12 человек.

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

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 Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области 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".

При расчете данного показателя была использована информация от получателей услуг, полученная в результате опроса и анкетирования населения. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников муниципального бюджетного учреждения культуры Центр культурного развития "Энергетик", 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) = **455 человек.**

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) = **451 человек.**

В данном случае показатель П_{перв.конт.уд.} = **99,12 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 Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области составляет 99,12 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 получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры Центр культурного развития "Энергетик", полученная в результате опроса и анкетирования. 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) = **455 человек.**

Указ.услуг. (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **452 человека.**

В данном случае показатель Показ.услуг.уд. = **99,34 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 Центр культурного развития "Энергетик" Духовищинского района Смоленской области составляет 99,34 балла.

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

При расчете показателя (Пвежл.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 Центр культурного развития "Энергетик при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

Ч_{общ} (общее число опрошенных получателей услуг) = **455 человек.**

У_{уд.дист.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **331 человек.**

В данном случае показатель Пвежл.дист.уд. = **72,75 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 Центр культурного развития "Энергетик" Духовищинского района Смоленской области составляет 72,75 балла

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

а) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры

родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)".

Расчет показателя ($P_{\text{реком.}}$) доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития "Энергетик" 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:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **455 человек.**

$У_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **453 человека.**

В данном случае показатель $P_{\text{реком.}}$ = **99,56 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 Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области составляет 99,56 балла.

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

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

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **455 человек.**

$У_{\text{орг. усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **451 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{орг. усл. уд.}}$ = **99,12 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития

"Энергетик" Духовщинского района Смоленской области составляет 99,12 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 муниципальном бюджетном учреждении культуры Центр культурного развития "Энергетик", производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 455 человек.

$У_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 452 человека.

В данном случае показатель $P_{уд.}$ = 99,34 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 Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области составляет 99,34 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:

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

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

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

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

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

Все показатели: $P_{инф}$... $P_{уд.}$ – 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" (Пожид.), что объективно делает необходимым увеличение коэффициентов до 0,5 в показателе K_2 .

Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области

$$K_1 = (0,3 \times 90 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 91,65) = 81,66$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 97,14) = 98,57$$

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 75) = 62,5$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,12 + 0,4 \times 99,34 + 0,2 \times 72,75) = 93,94$$

$$K_5 = (0,3 \times 99,56 + 0,2 \times 99,12 + 0,5 \times 99,34) = 99,36$$

$$\text{сумма } K_n = 436,03$$

$$S_n = 436,03 / 5 = 87,21$$

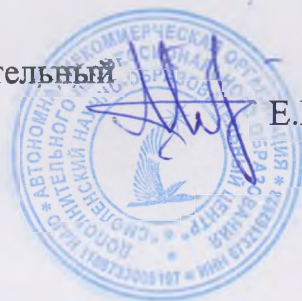
Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области составляет 87,21 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области:

- Продолжение работы по формированию безбарьерной среды с учетом доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья и создание условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

- Разработка и размещение в сети интернет собственного официального сайта на современной технологической платформе с целью более полного информирования населения о деятельности Центра культурного развития "Энергетик" и организации дистанционного взаимодействия с получателями услуг.
- Дальнейшее укрепление материальной базы и специального оборудования для повышения качества оказываемых услуг населению: приобретение автотранспорта, оргтехники (компьютер, цветной принтер), а также костюмов для художественной самодеятельности.

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



Е.Н. Мажар