



**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 № 7Э/20 от «21» сентября 2020 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры, являющейся Заказчиком.

Отчет составлен в полном соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (статья 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г., № 392-ФЗ). Представленный отчет отражает процедуру проведения независимой экспертизы по оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры экспертами АНО "Смоленский научно-образовательный центр" (Директор – Мажар Елизавета Николаевна; Почтовый адрес организации: 214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15, офис 2; Электронный адрес: smoleducentre@yandex.ru; Телефоны: +7 (903) 893-88-65, +7 (4812) 68-88-65).

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

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

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовщинского района Смоленской области

(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 (48166) 5-09-00

Руководитель организации: Бабтенков Александр Витальевич, директор

Контактная информация руководителя:

номер сотового телефона 8 910 782 62 36

e-mail babtenkov@mail.ru

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Бабтенков Александр Витальевич, Директор МБУК Центр культурного
развития "Энергетик"

номер телефона: 8 910 782 6236

e-mail: babtenkov@mail.ru

Дополнительная информация об организации:

В своем современном статусе Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития "Энергетик" было зарегистрировано 27 февраля 2006 года (в то время это был "Озернинский Дом культуры "Энергетик"). Его учредителем выступает Муниципальное образование "Духовщинский район" Смоленской области. Права учредителя осуществляет Администрация соответствующего Муниципального образования. Директором МБУК ЦКР "Энергетик" с 17 сентября 2007 года является Бабтенков Александр Витальевич. Основной вид деятельности учреждения – "деятельность в области демонстрации кинофильмов". Другими видами являются: "деятельность творческая, деятельность в области искусства и организации развлечений"; а также "деятельность танцплощадок, дискотек, школ танцев". МБУК Центр культурного развития "Энергетик" играет большую роль в социально-культурной жизни населения поселка Озерный и всего Духовщинского района. Материально-техническое обеспечение и кадровый состав учреждения позволяют осуществлять профессиональную деятельность на достойном уровне. При этом важно

обеспечить высокое качество условий оказания услуг для всех категорий населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья. Проводимая экспертиза оценки качества условий оказания услуг потребителям призвана выявить имеющиеся проблемы и определить направления совершенствования деятельности с целью улучшения качества обслуживания населения.

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:

На стендах в помещении МБУК Центр культурного развития "Энергетик" Имеется наиболее важная для посетителей информация: официальное название учреждения, режим и график работы, контактная информация руководителей учреждения, список клубных формирований, работающих при организации, расписание занятий кружков и секций, объявления о наборе в кружки и секции, а также анонсы текущих и ожидаемых культурно-массовых мероприятий в Центре культурного развития "Энергетик". Важным фактом является наличие стендов, обеспечивающих безопасность жизнедеятельности: стенд о противопожарной безопасности, План эвакуации и др. Все стенды эстетично оформлены; их информация и оформление в целом соответствуют требованиям, установленным законодательными актами и иными правовыми документами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

МБУК Центр культурного развития "Энергетик", к сожалению, не имеет собственного официального сайта, представленного в сети интернет. Тем не менее, наиболее важная для потребителей услуг информация представлена на странице Отдела культуры официального сайта Администрации муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области:

<https://duhov.admin-smolensk.ru/srtuktura/kultura/mbuk-dk-energetik/>. В данном случае это можно считать выходом из сложившейся ситуации, но проблема требует своего решения. На странице в сети интернет представлена лишь официальная информация о деятельности МБУК Центр культурного развития "Энергетик": официальное название учреждения, Устав и распоряжение о внесении последующих изменений, выписка из Единого государственного реестра юридических лиц, Свидетельство о постановке на учет в ФНС, распоряжение о назначении руководителя учреждения, перечень видов предоставляемых услуг, Муниципальное задание и Отчет о выполнении Муниципального задания, План мероприятий по улучшению качества работы МБУК Центр культурного развития "Энергетик". К сожалению, опубликованная на странице сайта Муниципального образования "Духовщинский район" информация носит несколько формализованный характер, а в ряде случаев (Муниципальное задание и Отчет, План мероприятий и др.) информация давно не обновлялась. Это лишний раз подчеркивает тот факт, что страница сайта Администрации не нацелена на работу с потребителями услуг и на продвижение информации о деятельности МБУК ЦКР "Энергетик". Безусловно, необходима разработка собственного современного официального сайта Центра культурного развития "Энергетик". Кстати, это было предусмотрено в Плате мероприятий по улучшению качества работы МБУК ЦКР "Энергетик", утвержденном директором Бабтенковым А.В. 01 января 2017 года (см. Раздел I "Открытость и доступность информации об Учреждении"). Думается, что настало время реализовать намеченные планы.

Отсутствие собственного официального сайта МБУК ЦКР "Энергетик" во многом компенсируется информацией, представленной в социальных сетях: <https://ok.ru/group5442040188>, <https://vk.com/club174080673>. Кроме того, деятельность учреждения освещается в районной газете "Панорама Духовщины", а также на рекламных щитах и стендах, размещённых у входа на территорию ЦКР "Энергетик" и на территории поселка Озёрный. В целом, информация о деятельности МБУК Центр культурного развития "Энергетик" достаточно широко представлена в муниципальном образовании.

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 (Пинф.), 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

Истенд (количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 10.

Исайт (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = 6.

Ином (количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации) = 10.

Основание: Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет".

Пинф. (значение показателя «Соответствие информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ») определяется по формуле (1.1) и составляет для данной организации 80 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 80 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 странице МБУК Центр культурного развития "Энергетик", размещенной на официальном сайте Администрации муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области по адресу: <https://duhov.admin-smolensk.ru/srtuktura/kultura/mbuk-dk-energetik/>, имеется весьма скромная информация о дистанционных способах обратной связи с получателями услуг. Так, например, указана схема расположения Центра культурного развития "Энергетик"; в сети интернет можно найти также

телефон и электронную почту. Тем не менее, эта информация не дает возможность полноценного дистанционного взаимодействия с получателями услуг. В дальнейшем, при создании собственного сайта, необходимо предусмотреть электронные сервисы для подачи обращений граждан и консультаций по оказываемым услугам, а также возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией.

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) = 2.

$T_{\text{дист.}}$ (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 $P_{\text{дист.}} = 60$ 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» ($P_{\text{дист.}}$) 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 традиционного анкетирования и устного опроса потребителей услуг МБУК Центр культурного развития "Энергетик". Всего было опрошено 530 человек, что в условиях карантинных ограничений из-за новой коронавирусной инфекции можно считать вполне достаточным. Среди опрошенных 455 человек выразили удовлетворенность информацией, размещенной на стендах в помещении организации, и лишь 326 человек были удовлетворены информацией официального сайта (вероятно, имеется ввиду вся информация, размещенная в сети интернет). Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

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

Устенд (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **455 человек**.

Усайт (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **326 человек**.

Исходя из проведенных расчетов, доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте Поткр.уд. = **73,8 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 73,8 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:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития "Энергетик" является одним из наиболее современных и достойных учреждений региона по уровню комфортности предоставления услуг потребителям. Так, например, в помещении имеется весьма эстетичная зона отдыха, оборудованная соответствующей мебелью, обеспечена понятная навигация, в свободном доступе для потребителей услуг имеется питьевая вода. Современные санитарно-гигиенические помещения находятся в удовлетворительном состоянии. Высоко оценивается транспортная доступность учреждения. Записаться на получение услуг можно несколькими способами (по телефону и при личном посещении).

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" Духовищинского 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 были использованы результаты традиционного анкетирования и устного опроса потребителей услуг МБУК Центр культурного развития "Энергетик". Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

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

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 507 человек.

$P_{\text{комф.уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 95,7 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" Духовищинского района Смоленской области составляет 95,7 балла.

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

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

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

В Муниципальном бюджетном учреждении культуры Центр культурного развития "Энергетик" проделана большая работа по обустройству помещений и прилегающей территории с учетом доступности

для инвалидов. В настоящее время входная группа оборудована современными стационарным пандусом и поручнями; имеются расширенные дверные проемы и адаптированные лифты, а также специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов. Создание безбарьерной доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья позволяет обеспечить их участие в культурно-массовых мероприятиях, что существенно повышает качество жизни населения. Работу в данном направлении необходимо продолжать с учетом современных требований и технологических возможностей.

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 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:

Очень важно создать условия для инвалидов, позволяющие им получать услуги наравне с другими. В МБУК Центр культурного развития "Энергетик" ведется работа по созданию подобных условий. Так, например, страница сайта Администрации муниципального образования "Духовщинский район" имеет альтернативную версию для инвалидов по зрению. Проведен инструктаж работников, позволяющий оказывать помощь по сопровождению инвалидов в помещениях Центра культурного развития "Энергетик" и на прилегающей территории. В дальнейшем надо предусмотреть дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и

зрительной информации, а также дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Оказанию услуг в дистанционном режиме будет способствовать собственный официальный сайт.

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"

Для определения значения данного показателя была использована информация, полученная в результате анализа экспертного мнения председателя Духовщинской районной организации Всероссийского общества инвалидов Смоляковой Светланы Владимировны и телефонного опроса потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья. Все опрошенные отметили наличие доступной безбарьерной среды как в помещении Центра культурного развития "Энергетик", так и на прилегающей территории. Наличие грамотно обустроенного стационарного пандуса, поручней, расширенных дверных проемов и других элементов безбарьерной среды существенно облегчает возможности участия людей с ограниченными возможностями здоровья в культурно-массовых мероприятиях. Ежегодно на базе учреждения проходят мероприятия, посвященные Дню Победы, Международному дню инвалидов (3 декабря), Международному дню пожилых людей (1 октября) и др. Особо было отмечено внимательное и доброжелательное отношение сотрудников Центра культурного развития "Энергетик" к потребностям инвалидов. Тем не менее, надо продолжать работу (с использованием инновационных технологий) по

созданию условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, чтобы в социально-культурную жизнь были вовлечены все категории населения.

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

$Ч_{\text{инв.}}$ (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = 4 человека.

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

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовицкого 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".

Для расчета данного показателя были использованы результаты традиционного анкетирования и устного опроса потребителей услуг МБУК Центр культурного развития "Энергетик". Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры ($P_{\text{перв.конт.уд.}}$) осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

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

$У_{\text{перв.конт.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = 523 человека.

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}} = 98,7$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовищинского района Смоленской области составляет 98,7 балла.

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

Для расчета данного показателя были использованы результаты традиционного анкетирования и устного опроса потребителей услуг МБУК Центр культурного развития "Энергетик". Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (Показ.услуг.уд.) осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

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

У_{оказ.услуг.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **525 человек.**

В данном случае показатель Показ.услуг.уд. = **99,1 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 99,1 балла.

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

Для расчета данного показателя были использованы результаты традиционного анкетирования и устного опроса потребителей услуг МБУК Центр культурного развития "Энергетик". При этом имелось ввиду, что

дистанционные формы взаимодействия не ограничиваются лишь интернет-пространством. В деятельности МБУК ЦКР "Энергетик" используются и другие формы дистанционной работы с жителями региона. 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) = **530 человек.**

У_{вежл.дист.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **389 человек.**

В данном случае показатель **П_{вежл.дист.уд.}** = **73,4 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 73,4 балла.

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

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

Расчет показателя (**П_{реком.}**) доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры) производился по формуле (5.1) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

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

У_{реком.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **527 человек.**

В данном случае показатель **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

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовищинского 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 организации сферы культуры производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

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

$У_{орг.усл.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **527 человек.**

В данном случае показатель $P_{орг.усл.уд.} = 99,4$ 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" Духовищинского района Смоленской области составляет 99,4 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 при наличии следующих показателей:

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

$У_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **521 человек.**

В данном случае показатель $P_{уд.} = 98,3$ 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" Духовищинского района Смоленской области составляет 98,3 балла.

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n -ой организации;

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

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

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

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

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

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

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

$$K_1 = (0,3 \times 80 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 73,8) = 71,5$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 95,7) = 97,9$$

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

$$K_4 = (0,4 \times 98,7 + 0,4 \times 99,1 + 0,2 \times 73,4) = 93,8$$

$$K_5 = (0,3 \times 99,4 + 0,2 \times 99,4 + 0,5 \times 98,3) = 98,9$$

$$\text{сумма } K_m = 424,6$$

$$S_n = 424,6 / 5 = 84,92$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культурного развития "Энергетик" Духовищинского района Смоленской области составляет 84,92 балла.

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

- МБУК Центр культурного развития "Энергетик" является одним из наиболее обустроенных и современных учреждений культуры в Смоленской области. Его деятельность играет большую роль в социально-культурной жизни региона. Именно поэтому столь важно использовать современные информационные технологии в работе с населением региона, что подразумевает создание собственного официального сайта в сети интернет. Это позволит обеспечить информирование населения о многоаспектной деятельности учреждения и организовать дистанционное взаимодействие с потребителями услуг.

- Сотрудниками МБУК ЦКР "Энергетик" проделана большая работа по созданию доступной безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. Необходимо и в дальнейшем продолжить формирование условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, что важно для гармоничного развития общества и повышения качества жизни населения в регионе.

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

Е.Н.Мажар

