



**АВТНОМНАЯ 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 МУНИЦИПАЛЬНОМ
БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ "ДУХОВЩИНСКИЙ
РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ"**

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 7 Э / 24 от «17» мая 2024 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по независимой оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области, 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 "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области

Сокращенное наименование организации:

МБУК Духовщинский музей

Почтовый адрес организации:

216200 Смоленская область, г. Духовщина, ул. Бугаева д.47/52

Адрес сайта организации: [http:// duhovschina.museum67.ru](http://duhovschina.museum67.ru)

Электронный адрес организации: duhmus@bk.ru

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

Руководитель организации: Директор Берёзкин Виктор Иванович

Контактная информация руководителя –

номер сотового телефона: 8 960 587-32-68

e-mail: duhmus@bk.ru

Количество получателей услуг за предыдущий календарный год –

6 600 человек (III категория)

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Берёзкин Виктор Иванович, директор МБУК Духовщинский музей

Контактная информация –

номер сотового телефона: 89605873268

e-mail: duhmus@bk.ru

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области сформирован на основе Духовщинского музея, который был открыт в 1985 года к 40-летию Победы в Великой Отечественной войне и существовал на общественных началах. В современном статусе музей образован в соответствии с Постановлением Администрации муниципального образования "Духовщинский район" № 179 от 13.06.2006 г. В 1991 году музею был присвоен статус государственного. В 2000 году в Духовщинском районе была создана единая музейная система, объединившая Духовщинский музей, Пречистенскую картинную галерею и 8 школьных музеев района. В настоящее время Духовщинский музей работает по многим направлениям, включая этнографическое. При музее действует фольклорная группа "Духовщинская горница" – хранительница старинных русских обрядов и участница конкурсов народного творчества. Современная структура МБУК "Духовщинский музей" включает: отдел учета и хранения фондов, отдел истории и искусств, отдел туризма и экскурсионного обслуживания. Директором МБУК "Духовщинский музей" с 29 мая 2015 года является Берёзкин Виктор Иванович. В состав муниципального бюджетного учреждения культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" входит основной музей, расположенный в г. Духовщина по улице Бугаева, д. 47/52, а также филиалы: Пречистенский школьный музей, Петрищевский школьный историко-краеведческий музей, Добринский школьный музей, Митяевский школьный музей, Воронцовский школьный музей, Кулагинский школьный музей "Боевой Славы 39 армии", Духовщинский школьный военно-исторический музей, Озернинский школьный историко-краеведческий музей, Пречистенская картинная галерея. В настоящее время МБУК Духовщинский музей широко использует современные формы работы и цифровые технологии, что обеспечивает активное взаимодействие с получателями услуг. Большая совместная работа проводится музеем с образовательными учреждениями, общественными организациями. Особое внимание учредители, администрация и сотрудники музея уделяют качеству условий оказания услуг населению. В 2023 году в музее проведен капитальный ремонт, что значительно повысило качество оказываемых услуг. В настоящее время МБУК Духовщинский музей играет большую роль в социально-культурной жизни региона, способствуя сохранению исторической памяти о героических событиях и славных земляках.

Важное значение МБУК "Духовщинский районный историко-художественный музей" имеет в туристско-экскурсионной деятельности Смоленской области. В прошедшем 2023 году получателями услуг МБУК Духовщинский музей стали 6600 человек, что позволяет отнести муниципальное бюджетное учреждение культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области (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) к III категории учреждений культуры. Независимая оценка качества условий оказания услуг позволит проанализировать современное состояние обслуживания населения и наметить новые пути повышения качества условий оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья.

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

Общая характеристика доступности и полноты информации об организации.

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

Анализ материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях организации:

В помещениях и на прилегающей территории муниципального бюджетного учреждения культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области размещена необходимая для получателей услуг информация: полное официальное название учреждения, режим и график работы, контактная информация о руководителях структурных подразделений, информация об оказываемых услугах и стоимости билетов, Правила бесплатного посещения музея и др. На прилегающей территории

при входе в здание музея установлены стенды для размещения актуальной информации о выставках, проводимых мероприятиях и др. Особое внимание сотрудниками музея уделяется обеспечению безопасности жизнедеятельности, о чем свидетельствуют стенды, содержащие информацию по противопожарной безопасности и действиях при пожаре, а также "План эвакуации" и т.д. Таким образом, размещенная на стендах в помещениях и на прилегающей территории муниципального бюджетного учреждения культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области информация в целом соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Собственный официальный сайт муниципального бюджетного учреждения культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области размещен в сети интернет по адресу: <http://duhovschina.museum67.ru/>. На сайте имеется необходимая официальная информация для получателей услуг: полное название учреждения, сведения об учредителе, а также Устав, Постановление Администрации муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области №179 от 13.06.2006 "О создании муниципального учреждения культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области"; Распоряжение Администрации муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области от 29.05.2015 №87-р "О назначении В.И. Берёзкина директором в МБУК "Духовщинский музей"; Свидетельство о постановке на учёт МБУК "Духовщинский районный историко-художественный музей" в ФНС (ОГРН, ИНН/КПП); Приказ МБУК "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области №1 от 13.01.2014 "Об утверждении правил посещения музея и льгот для посетителей в МБУК "Духовщинский музей"; Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление музейно-выставочных услуг" и др. Важной для потребителей услуг является информация о структуре МБУК "Духовщинский районный историко-художественный музей" (<http://duhovschina.museum67.ru/nashi-filialy/>), музейной экспозиции (<http://duhovschina.museum67.ru/ekspoziciya/>), фондах музея и выставках, а также "Контакты", "Интернет-приемная", "Режим работы". Огромный интерес у жителей региона вызывают разделы сайта: "Фотогалерея", "Знаменательные даты", "План проведения всероссийских акций" и др. На официальном сайте имеются технические возможности для обратной связи и дистанционного взаимодействия с получателями услуг. Таким образом, имеющаяся на

официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области информация соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту сотрудники музея используют дополнительные способы распространения и места размещения информации о своей деятельности: сайт Администрации муниципального образования "Духовщинский район" (https://duhov.admin-smolensk.ru/srtuktura/kultura/mbuk_musej/), социальные сети ("ВКонтакте" и др.), а также средства массовой информации (районная газета "Панорама Духовщины").

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 ($P_{инф}$), 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

$I_{стенд}$ (количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 10.

$I_{сайт}$ (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = 10.

$I_{норм}$ (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".

$P_{инф}$ (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 100 баллов.

Таким образом, итоговый показатель оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 100 баллов.

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

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

На собственном официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области имеется информация о различных способах обратной связи и дистанционного взаимодействия с получателями услуг. На главной странице сайта указаны основные контактные данные и адрес учреждения. В разделе "Контакты" (<http://duhovschina.museum67.ru/kontakty/>) имеется абонентский номер телефона +7 (48166) 4-19-31 и адрес электронной почты: duhmus@bk.ru. Указано расположение музея на Яндекс.Карте. Электронные сервисы и раздел "Интернет-приемная" (<http://duhovschina.museum67.ru/priemnaya/>) позволяют получателям услуг отправить свой вопрос или пожелание сотрудникам музея. "Книга отзывов" (<http://duhovschina.museum67.ru/otzyvy/>) обеспечивает возможность получения обратной связи с посетителями музея. Имеется раздел "Независимая оценка качества" (<http://duhovschina.museum67.ru/nezavisimaya-osenka-kachestva/>), где размещен предыдущий Отчет по независимой оценке качества условий оказания услуг и План мероприятий по улучшению качества работы учреждения. Таким образом, имеющаяся на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области информация о дистанционных способах обратной связи позволяет обеспечить эффективное взаимодействие 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» (П лист.):

Слист. (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = 6.

$T_{\text{дист.}}$ (количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия). За каждый способ – по 30 баллов. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия дается максимальное количество – 100 баллов.

Определенный по формуле (1.2) показатель $P_{\text{дист.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ($P_{\text{дист.}}$) для организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 100 баллов.

в) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры".

Для расчета данного показателя ($P_{\text{откр.уд.}}$) была использована информации от потребителей услуг МБУК Духовщинский музей, полученная в результате опроса и анкетирования. В прошедшем 2023 году получателями услуг МБУК Духовщинский музей стали 6 600 человек, что позволило отнести муниципальное бюджетное учреждение культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области (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) к III категории учреждений культуры. Это дало возможность опросить 150 человек, подавляющее большинство которых выразили высокую степень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МБУК Духовщинский музей, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации.

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

$Ч_{\text{опр.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 150 человек.

$У_{\text{удовл.}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 148 человек.

$U_{\text{сайт}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **148 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 $P_{\text{откр.уд.}} = 98,67$ 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 "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 98,67 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 "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области в 2023 году был проведен капитальный ремонт, что позволило существенно повысить комфортность условий для получателей услуг. В помещении оборудован гардероб для посетителей. При входе в здание оборудована уютная зона отдыха (ожидания). Указатели и таблички с надписями свидетельствуют о наличии удобной и понятной навигации. Для посетителей в открытом доступе имеется питьевая вода. В здании оборудованы санитарно-гигиенические помещения. Рядом со зданием музея имеется парковка для автомобильного транспорта. Записаться на получение услуг можно различными способами: по телефону, на официальном сайте, при личном посещении и др. Таким образом, в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области обеспечен достаточно высокий уровень комфортности получения услуг.

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

$S_{\text{комф.}}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = **8**.

$T_{\text{комф.}}$ (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 8 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 "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" 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 опроса и анкетирования получателей услуг деятельности МБУК Духовщинский музей. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 150 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 148 человек.

$P_{\text{комф.уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 98,67 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 98,67 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 помещениях и на прилегающей территории муниципального бюджетного учреждения культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области созданы некоторые элементы безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. Так, входная группа оборудована стационарным пологим съездом, что позволило решить проблему пандуса. В данной ситуации это оправданное решение, т.к. две ступени крыльца не представляют большой проблемы для входа в здание. Тем более, что при входе установлена кнопка вызова персонала. Входные двери имеют расширенный дверной проем. Таким образом, в помещениях и на прилегающей территории МБУК Духовщинский музей имеются базовые элементы безбарьерной среды. В перспективе необходимо продолжить эту работу: установить поручни, оборудовать санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов, нанести контрастную маркировку на стеклянную поверхность дверей и витрин и т.д.

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) = 3.

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. = 60 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 "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 60 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 "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области предпринимаются определенные усилия по созданию условий доступности,

позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В настоящее время действует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению. Имеются возможности для предоставления услуг людям с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам в дистанционном режиме. В дальнейшем необходимо активизировать работу музея по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории; обеспечить дублирование надписей рельефно-точечным шрифтом Брайля продумать возможности дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием современных технологий и специального оборудования.

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

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

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

В данном случае показатель оценки качества $P_{\text{услуг дост.}} = 40$.

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

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

Для определения данного показателя была использована информация, полученная в результате телефонного опроса потребителей услуг-инвалидов. Всего было опрошено 11 человек с ограниченными возможностями здоровья. Абсолютное большинство опрошенных высказали удовлетворенность доступностью услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области. Добрые слова были сказаны в адрес сотрудников музея, которые ведут активную совместную работу с Духовщинской районной организацией Всероссийского общества инвалидов. Много интересных мероприятий проводится на базе музея в рамках "Клуба золотого возраста", членами которого являются многие инвалиды. Однако, наряду с благодарностью были

высказаны и конструктивные предложения по улучшению доступности услуг для инвалидов.

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) = 10 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд}} = 90,91$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 90,91 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 были результаты опроса и анкетирования получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области. 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) = 150 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) = 149 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}} = 99,33$ 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 "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 99,33 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, полученная в результате опроса и анкетирования посетителей муниципального бюджетного учреждения культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников музея, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (Показ.услуг.уд.), осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 150 человек.

$У_{\text{каз.услуг}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 150 человек.

В данном случае показатель Показ.услуг.уд. = 100 баллов.

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

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

При расчете показателя ($P_{\text{вежл.дист.уд.}}$) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников музея при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **150 человек.**

$U_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **148 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$ = **98,67 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 "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 98,67 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 "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области 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) = **150 человек.**

$U_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **150 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{реком.}}$ = **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 муниципального бюджетного учреждения культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 100 баллов.

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

Расчет показателя ($P_{\text{орг. усл. уд.}}$) доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области, производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **150 человек.**

$У_{\text{орг. усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **148 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{орг. усл. уд.}}$ = **98,67 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации муниципального бюджетного учреждения культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 98,67 балла.

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

Расчет показателя ($P_{\text{уд.}}$) доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области, производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **150 человек.**

$У_{\text{уд.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **149 человек.**

В данном случае показатель $P_{уд.} = 99,33$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 99,33 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:

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

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

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

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

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

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" ($P_{ожид.}$), 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 "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 98,67) = 99,47$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 98,67) = 99,34$$

$$K_3 = (0,3 \times 60 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 90,91) = 61,27$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,33 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 98,67) = 99,46$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 98,67 + 0,5 \times 99,33) = 99,4$$

$$K_{\Sigma} = 458,94$$

$$S_1 = 458,94 / 5 = 91,79$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области составляет 91,79 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Духовщинский районный историко-художественный музей" муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области:

- Продолжать работу в помещениях музея и на прилегающей территории по обустройству безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов.
- Продолжать возможности обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, с использованием современных технологий и специального оборудования.
- Способствовать продвижению информации о деятельности музея через СМИ, социальные сети и иные ресурсы.

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



Е.Н. Мажар