



**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 № 9Э/19 от «01» октября 2019 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры, являющейся Заказчиком.

Отчет составлен в полном соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (статья 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г., НР 392–ФЗ). Представленный отчет отражает процедуру проведения независимой экспертизы по оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры экспертами АНО "Смоленский научно-образовательный центр" (Директор – Мажар Елизавета Николаевна; Почтовый адрес организации: 214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15, офис 2; Электронный адрес: smoleducentre@yandex.ru; Телефоны: +7 (903) 893-88-65, +7 (4812) 68-88-65).

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

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

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинотеатр «Заря»  
Духовщинского района Смоленской области**

Почтовый адрес организации: **216200, Смоленская область, г. Духовщина,  
ул. Смоленская, д. 60**



Адрес сайта организации: **www.кинозаря.рф**

Электронный адрес организации: **duhkino@mail.ru**

Телефон организации: **8(48166) 412-87**

Руководитель организации: **директор Азаров Олег Анатольевич**

Контактная информация руководителя:

номер телефона **8(48166) 412-87**

e-mail **duhkino@mail.ru**

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

**Азаров Олег Анатольевич, директор**

Контактная информация – номер телефона: **+7 (48166) 412-87**

e-mail: **duhkino@mail.ru**

**Дополнительная информация об организации:**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Кинотеатр "Заря" Духовщинского района Смоленской области является некоммерческой организацией в форме бюджетного учреждения культуры, созданного для осуществления управленческих и социальных функций в сфере кинопроката и кинопоказа, что отражено в Уставе, утвержденном в новой редакции Постановлением Администрации муниципального образования "Духовщинский район" № 733 от 06.12.2011 года. Учредителем МБУК Кинотеатр "Заря" является Администрация муниципального образования "Духовщинский район". Учреждение находится в ведомственном подчинении Отдела культуры МО "Духовщинский район". В качестве юридического лица Кинотеатр "Заря" был зарегистрирован в 2008 году. Директором МБУК Кинотеатр "Заря", в соответствии с Распоряжением Главы муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области №7-Р л/с от 15.01.2008 года, назначен Азаров Олег Анатольевич. Кинотеатр "Заря" играет важную роль в социально-культурном развитии региона. Он является одной из приоритетных площадок, на которой проводятся культурно-массовые мероприятия. Кинотеатр "Заря" является одним из лучших объектов кинопоказа в Смоленской области, благодаря современному оборудованию и профессиональному менеджменту. В данной ситуации должны быть современными и комфортными условия оказания услуг всем категориям населения, включая маломобильных граждан и людей с ограниченными возможностями здоровья.



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

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

### ***Анализ материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях организации:***

На стендах в помещении Кинотеатра "Заря" представлена разнообразная информация для потребителей. В основном – это анонсы предстоящих кинопоказов, что очень важно для кинозрителей. Кроме того, в соответствии со статьей 9 ФЗ "О защите прав потребителей", в Кинотеатре "Заря" оформлен стенд "Уголок кинозрителя" с указанием официального названия, графиком работы, контактной информацией, стоимостью услуг, дополнительной информацией об организации кинопоказа (например, правила использования стерео-очков и т.п.). На стенде указано, что "Книга жалоб и предложений" находится в кассе кинотеатра. Рядом с кассой размещен план зрительного зала. В помещении кинотеатра имеется также информация по безопасности жизнедеятельности (план эвакуации, правила противопожарной безопасности и др.). Такие информационные стенды стенд для потребителей является не только элементом корпоративной культуры, но и знаком уважения к своим клиентам.

### ***Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:***

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Кинотеатр "Заря" имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: **www.кинозаря.рф** (поисковые системы выдают вариант адреса: **https://xn--80anchqgq4j.xn--p1ai/**). Яркий и привлекательный сайт по своей сути является афишей в сети интернет, где представлены анонсы фильмов, контактная информация, стоимость билетов и способы оплаты и т.д. Более подробная информация об учреждении представлена на официальном сайте Администрации муниципального образования "Духовщинский район" (**https://duhov.admin-smolensk.ru/**) на странице Отдела культуры (**https://duhov.admin-smolensk.ru/srtuktura/kultura/mbuk-saria/**).

Безусловно, страницу на сайте Администрации муниципального образования нельзя считать собственным официальным сайтом МБУК Кинотеатр "Заря". Однако, понимая особенности функционирования учреждения, занимающегося кинопрокатом, считаем целесообразным и возможным анализ обобщенной информации, имеющейся на сайте учредителя (Администрация МО "Духовщинский район") и собственном сайте МБУК Кинотеатр "Заря". В данном случае отмечаем, что на странице Кинотеатра



"Заря" имеется необходимая официальная информация: полное и сокращенное название учреждения, Свидетельство о государственной регистрации юридического лица, Свидетельство о постановке на учет в ФНС, Устав (с внесенными изменениями), приказ о назначении руководителя, актуальное муниципальное задание, бухгалтерская отчетность, фотогалерея и др. Имеется раздел "Оцени качество услуг", однако он не действует в настоящее время. В целом, два сайта в совокупности дают достаточно полное представление о деятельности МБУК Кинотеатр "Заря". Но они, к сожалению, не позволяют эффективно взаимодействовать с клиентами, так как отсутствуют соответствующие разделы (например, электронный сервис для подачи обращений, "Задай вопрос", "Книга отзывов" и др.). Тем не менее, МБУК Кинотеатр "Заря" представлен в социальных сетях, где зрители активно обмениваются своими впечатлениями о кинотеатре и о демонстрируемых фильмах. И это является хорошей информацией для изучения мнения потребителей услуг. Большую роль в деятельности Кинотеатра "Заря" играет яркая и информативная наружная реклама.

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) = 9

$I_{сайт}$  (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = 8

$I_{норм}$  (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 85 баллов.

Таким образом, итоговый показатель оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинотеатр «Заря» Духовицкого района Смоленской области составляет 85 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:*

Сложившаяся ситуация с представлением в сети интернет Муниципального бюджетного учреждения культуры Кинотеатр "Заря" не позволяет в полной мере организовать дистанционное взаимодействие с получателями услуг. На собственном официальном сайте указан лишь абонентский номер телефона кассы, действует автоответчик (вряд ли это можно считать "обратной связью"). Раздел "Оцени качество услуг" (подразумевается, что именно там должна быть размещена анкета для потребителей), к сожалению, не работает. В данной ситуации выручает лишь обратная связь в социальных сетях. И именно там можно узнать мнение зрителей о работе кинотеатра: зрителям нравится современный и комфортный кинозал, уютные фойе и т.д. И всё это они могли бы выразить через официальный сайт. Кроме того, для социально-культурного развития общества важна дискуссия о демонстрируемых фильмах, их оценка. Тем более, что такие технологии уже используются на сайтах ведущих кинотеатров Смоленской области. Необходимо также создание электронных сервисов для эффективного взаимодействия со зрителями. В общем, официальный сайт МБУК Кинотеатр "Заря" нуждается в модернизации и последующем администрировании.

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<sub>дист.</sub>):



**С<sub>дист.</sub>** (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = 2

**Т<sub>дист.</sub>** (количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия). За каждый способ – по 30 баллов. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия дается максимальное количество – 100 баллов.

Определенный по формуле (1.2) показатель **П<sub>дист.</sub> = 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» (П<sub>дист.</sub>) для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинотеатр «Заря» 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 (**П<sub>откр.уд.</sub>**) были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг: анкетирование на бумажном носителе, телефонный опрос потребителей услуг, интервьюирование и др. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **15 человек**

**У<sub>стенд</sub>** (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **14 человек**

**У<sub>сайт</sub>** (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **13 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<sub>откр.уд.</sub> = 90 баллов.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации*



*о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинотеатр «Заря» Духовщинского района Смоленской области составляет 90 баллов.*

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

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

### ***Общий анализ состояния условий предоставления услуг:***

В Кинотеатре "Заря" созданы весьма комфортные условия для потребителей. После проведенного ремонта и реконструкции зрительного зала, приобретения современного оборудования и мебели Кинотеатр "Заря" стал одним из лучших объектов кинопоказа в Смоленской области. Зоны отдыха и ожидания в здании кинотеатра выглядят стильно и уютно; в помещении обеспечена понятная навигация. Имеется в наличии питьевая вода для зрителей. Санитарно-гигиенические помещения находятся в удовлетворительном санитарном состоянии. Рядом со зданием имеется парковка. Для зрителей предусмотрено бронирование и онлайн-продажа билетов (в дополнение к возможности личного приобретения билетов в кассе кинотеатра). Таким образом, в Кинотеатре "Заря" обеспечены комфортные условия предоставления услуг зрителям.

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 «Кинотеатр «Заря» Духовщинского района Смоленской области составляет 100 баллов.*

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



Для расчета данного показателя были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{обш.}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **15 человек**

$У_{комф.}$  (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **15 человек**

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

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинотеатр «Заря» Духовщинского района Смоленской области составляет 100 баллов.*

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

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

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

В современном здании Кинотеатра "Заря" начаты работы по формированию безбарьерной среды. В частности, входная группа оборудована пандусом, имеются расширенные дверные проемы. При входе в здание кинотеатра оборудована кнопка вызова персонала. Необходимо и в дальнейшем продолжать обустройство доступной среды для маломобильных категорий граждан: оборудовать поручни, обеспечить специальное санитарно-гигиеническое помещение и др. Кинотеатр – одно из самых демократичных учреждений культуры, он должен быть доступен и удобен для всех, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья.

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

$С_{орг.дост.}$  (количество условий доступности организации для инвалидов) = **3**

$Т_{орг.дост.}$  (количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более



условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Порг.дост.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае  $P_{\text{орг.дост.}} = 60$  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 «Кинотеатр «Заря» Духовщинского района 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:**

Кинотеатр "Заря", как и все учреждения культуры, должен стремиться обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В настоящее время имеется возможность предоставления услуг для инвалидов по слуху. По предварительной заявке работниками Кинотеатра "Заря", прошедшими соответствующий инструктаж, оказывается помощь инвалидам по их сопровождению в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории. На странице Кинотеатра "Заря", размещенной на официальном сайте Администрации муниципального образования "Духовщинский район", действует альтернативная версия для инвалидов по зрению. Необходимо продолжить работу по обеспечению условий доступности получения услуг для инвалидов.

Расчет показателя "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" (П<sub>услуг дост.</sub>) производился по формуле (3.2) при наличии следующих показателей:

$S_{\text{услуг дост.}}$  (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 3

$T_{\text{услуг дост.}}$  (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 (П<sub>услуг дост.</sub>) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества  $P_{\text{услуг дост.}} = 60$  баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинотеатр «Заря» Духовщинского района Смоленской области составляет 60 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 анкетирования на бумажном носителе, а также в результате телефонного опроса потребителей услуг. Председатель Духовщинской районной организации Всероссийского общества инвалидов Смолякова Светлана Владимировна высказала мнение членов организации об условиях доступности услуг в Кинотеатре "Заря". Она выразила признательность руководству Кинотеатра "Заря" за создание благоприятных условий в помещениях (зрительный зал и фойе) и на прилегающей территории. Кинотеатр стал привлекательнее и удобнее для инвалидов, что отразилось на высокой степени удовлетворенности условиями оказания услуг (это показал телефонный опрос). Тем не менее, современное учреждение культуры должно стремиться к совершенствованию безбарьерной среды и созданию условий доступности, чтобы все категории граждан могли в равной мере получать услуги.

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) = 9 человек

$U_{\text{дост.}}$  (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 7 человек

В данном случае показатель  $P_{\text{дост.уд}} = 77,8$  баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинотеатр «Заря» Духовщинского района Смоленской области составляет 77,8 баллов.*

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

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

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате анкетирования, опроса и других методов взаимодействия с потребителями услуг. Расчет показателя доли



получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры ( $P_{\text{перв.конт.уд.}}$ ) осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 15 человек

$U_{\text{перв.конт.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = 15 человек

В данном случае показатель  $P_{\text{перв.конт.уд.}}$  = 100 баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинотеатр «Заря» Духовицкого района Смоленской области составляет 100 баллов.*

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

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

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 15 человек

$U_{\text{оказ.услуг.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 15 человек

В данном случае показатель  $P_{\text{показ.услуг.уд.}}$  = 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 «Кинотеатр «Заря» Духовщинского района 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. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$\text{Ч}_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **15 человек**

$U_{\text{вежл.дист.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **15 человек**

В данном случае показатель  $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$  = **100 баллов**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинотеатр «Заря» Духовщинского района Смоленской области составляет 100 баллов.*

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

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

Расчет показателя ( $P_{\text{реком.}}$ ) 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:

$\text{Ч}_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **15 человек**

$U_{\text{реком.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **15 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 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинотеатр «Заря» Духовицинского 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 ( $P_{\text{орг.усл.уд.}}$ ) 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:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 15 человек

$У_{\text{орг.усл.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 15 человек

В данном случае показатель  $P_{\text{орг.усл.уд.}} = 100$  баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинотеатр «Заря» Духовицинского района Смоленской области составляет 100 баллов.*

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 организации сферы культуры производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 15 человек

$У_{\text{уд.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 15 человек

В данном случае показатель  $P_{\text{уд.}} = 100$  баллов.



*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинотеатр «Заря» Духовщинского района Смоленской области составляет 100 баллов.*

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

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

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

Все показатели:  $P_{\text{инф}}$  ...  $P_{\text{уд.}}$  – 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" ( $P_{\text{ожид.}}$ ).

**Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинотеатр «Заря» Духовщинского района Смоленской области**



$$K_1 = (0,3 \times 85 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 90) = 79,5$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 100) = 100$$

$$K_3 = (0,3 \times 60 + 0,4 \times 60 + 0,3 \times 77,8) = 65,3$$

$$K_4 = (0,4 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 100) = 100$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 100 + 0,5 \times 100) = 100$$

$$\text{сумма } K_m = 444,8$$

$$S_n = 444,8 / 5 = 88,96$$

$$\text{Округляем: } S_n = 89$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинотеатр «Заря» Духовицкого района Смоленской области составляет 89 баллов.

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

- Кинотеатр "Заря" является одним из самых современных объектов кинопоказа в Смоленской области. Он играет большую роль в социально-культурном развитии региона. Однако, для повышения эффективности взаимодействия с населением необходимо улучшить информирование потребителей услуг за счет модернизации собственного официального сайта: разработка электронных сервисов для выражения мнения зрителей о качестве услуг, демонстрируемых кинофильмах и т.д.

- Необходимо продолжить формирование безбарьерной среды и создание условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Это позволит улучшить качество жизни людей в регионе за счет оказания услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья.

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



Е.Н. Мажар