АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «СМОЛЕНСКИЙ НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР»

214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15, офис 2; тел.: +7 (4812)68-88-65
www.smoleducentre.ru; e-mail: smoleducentre@yandex.ru

О Т Ч Е Т
О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 8Э/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 «Районная централизованная клубная система» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области (МБУК РЦКС)

Почтовый адрес организации:
216200, Смоленская обл., г. Духовщина, ул. Бугаева, д.44/47А

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «СМОЛЕНСКИЙ НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР»

214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15, офис 2; тел.: +7 (4812)68-88-65
www.smoleducentre.ru; e-mail: smoleducentre@yandex.ru

О Т Ч Е Т
О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 8Э/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 «Районная централизованная клубная система» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области (МБУК РЦКС)

Почтовый адрес организации:
216200, Смоленская обл., г. Духовщина, ул. Бугаева, д.44/47А

Адрес сайта организации: **официальный сайт Администрации муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области, структурные подразделения Отдела культуры: https://duhov.admin-smolensk.ru/srtuktura/**

Электронный адрес организации:
klubnayasistema2011@yandex.ru

Телефон организации: 8(48166) 4-21-71

Руководитель организации: директор **Сняткова Ольга Петровна**

номер сотового телефона: **8-904-363-46-92**
e-mail: **klubnayasistema2011@yandex.ru**

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Сняткова Ольга Петровна, директор

Контактная информация: номер телефона **8-904-363-46-92**

e-mail: **klubnayasistema2011@yandex.ru**

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районная централизованная клубная система» учреждено Администрацией муниципального образования "Духовщинский район" Смоленской области 1 января 2007 года. Этому предшествовали сложившиеся на протяжении десятилетий традиции клубной и культурно-досуговой деятельности в Духовщинском районе. В настоящее время в структуру Духовщинской районной централизованной клубной системы, возглавляемой Ольгой Петровной Снятковой, входят: 17 структурных подразделений, отдел нестационарного обслуживания населения, а также сектор по методической работе. В районной клубной системе трудятся 46 специалистов культурно-досугового профиля, действуют 117 клубных формирований различных направлений, в которых занято около тысячи жителей Духовщинского района. Приятно отметить, что один из коллективов имеет звание "народный" (Народный самодеятельный коллектив ансамбль русской песни "Беседа"). МБУК «Районная централизованная клубная система» играет большую роль в социально-культурном развитии Духовщинского района. В данной ситуации очень важно, чтобы эффективная культурно-просветительская деятельность сопровождалась достойными условиями оказания услуг населению.

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 помещениях организации представлены необходимые для посетителей информационные материалы. В частности, указано официальное название учреждения, график и режим работы, справочные телефоны, перечень специалистов, отвечающих за конкретные направления работы. Имеется информация об организации досуга и обеспечения услугами жителей организаций культуры, а также объявления, анонсы, реклама. Важно, что на стендах представлна информация о порядке подачи жалоб и предложений.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Информация о деятельности МБУК «Районная централизованная клубная система» в сети Интернет представлена на сайте муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области по адресу: **https://duhov.admin-smolensk.ru/srtuktura/** Подобную ситуацию сложно характеризовать как "наличие собственного официального сайта". Наличие страницы на сайте Администрации муниципального образования не дает возможности представить работу районной клубной системы в полном объеме и организовать оперативное взаимодействие с потребителями услуг. Тем не менее, создание особой страницы на сайте Администрации муниципального образования можно расценивать как первый шаг учредителей по продвижению информации о деятельности МБУК «Районная централизованная клубная система» в сети Интернет. Представленная страница районной клубной системы составлена грамотно, имеет добротную техническую основу, соответствует основным требованиям, предъявляемым к сайтам учреждений культуры. На сайте указано официальное название учреждение с информацией об учредителях и дате создания МБУК, Устав МБУК РЦКС, лаконично представлена структура Районной централизованной клубной системы, список филиалов МБУК РЦКС, схема

расположения, контактная информация, а также информация о режиме работы учреждения, список специалистов, информация об организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры, виды предоставляемых услуг, реклама, объявления, анонсы. На сайте размещены актуальные документы: Муниципальное задание, план финансово-хозяйственной деятельности, план работы учреждения и др. Однако, не все разделы находятся в рабочем состоянии. Так, например, раздел "Оцени качество услуг" не функционирует. При соответствии формальным требованиям к содержанию сайтов учреждений культуры, данная страница, к сожалению, не отражает в полной мере многогранную творческую и культурно-просветительскую деятельность МБУК «Районная централизованная клубная система». И это в значительной степени "обедняет" социально-культурную жизнь региона, имеющего богатые традиции народного творчества. Кроме того, собственный официальный сайт на современной технической платформе позволил бы привлечь к деятельности районной клубной системы молодежь, а также людей с ограниченными возможностями здоровья. В общем, для дальнейшей эффективной деятельности в сфере культуры необходимо создание официального сайта МБУК «Районная централизованная клубная система». А пока что приходится использовать имеющиеся возможности: позиционирование в Интернет на официальном сайте Администрации муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области (с соответствующим выходом в социальные сети), размещение материалов в средствах 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 (**П**$_{инф.}$), осуществляется в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" и определяется по формуле (1.1), включающей следующие показатели

И$_{стенд}$ (количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **10**

И$_{сайт}$ (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = **9**

И$_{норм}$ (количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации) = **10.**

Основание: Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций

культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет".

П$_{инф.}$ (значение показателя «Соответствие информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ») определяется по формуле (1.1) и составляет для данной организации **95 баллов.**

Таким образом, итоговый показатель оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районная централизованная клубная система» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области составляет 95 баллов.

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

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

На странице МБУК «Районная централизованная клубная система», расположенном на сайте Администрации муниципального образования, имеется информация о функционировании нескольких способов обратной связи с получателями услуг – абонентский номер телефона: 8(48166)4-21-71; адрес электронной почты: klubnayasistema2011@yandex.ru. Имеются технические возможности для подачи жалоб и предложений. Однако, не работает раздел "Оцени качество услуг" (имеется лишь его название); отсутствуют электронные сервисы получения консультаций. Этих досадных упущений можно было бы избежать при разработке (и последующем администрировании) собственного сайта.

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** $_{дист.}$):

Сдист. (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = **3**

Тдист. (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**дист. **= 90 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (П**дист.**) для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районная централизованная клубная система» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области составляет 90 баллов.

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

Для расчета данного показателя (**П**откр.уд) был использован метод выборочного анкетирования потребителей услуг. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

Чобщ. (общее число опрошенных получателей услуг) = **30 человек**

Устенд (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **30 человек**

Усайт (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **30 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**откр.уд. **= 100 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 «Районная централизованная клубная система» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области составляет 100 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:

Коллектив МБУК «Районная централизованная клубная система» стремится создать комфортные условия для потребителей услуг. Так, например, обустроена и оборудована соответствующей мебелью зона отдыха, в помещениях организации культуры имеется понятная навигация и питьевая вода, санитарно-гигиенические помещения находятся в удовлетворительном санитарном состоянии. Транспортная доступность не вызывает сомнений. Записаться на получение услуг можно различными способами (по телефону, на сайте, при личном посещении учреждения культуры).

Расчет показателя комфортных условий предоставления услуг (**П**комф. усл.) определяется по формуле (2.1), где:

Скомф. (количество комфортных условий предоставления услуг) = **6**

Ткомф. (количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг; по 20 баллов за каждое комфортное условие; при наличии пяти и более комфортных условий показатель **П**комф. усл. принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае при наличии 6 комфортных условий показатель **П**комф. усл. **= 100 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районная централизованная клубная система» 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 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$_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **30 человек**

У$_{комф.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **30 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 «Районная централизованная клубная система» муниципального образования «Духовщинский район» 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:

Доступность получения услуг для инвалидов определяется, в первую очередь, созданием безбарьерной среды. МБУК «Районная централизованная клубная система» предпринимает определенные усилия в данном направлении: оборудованы входные группы, имеются поручни, стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Однако, не всё соответствует современным требованиям, предъявляемым к формированию доступной среды. Необходимо продолжить работу по формированию безбарьерной среды 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) = **2**

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 (**П**$_{орг.дост.}$) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае **П**$_{орг.дост.}$= **40 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 «Районная централизованная клубная система» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области составляет 40 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:

Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, достаточно сложно, так как это требует специальных знаний и определенных материальных затрат. Тем не менее, в цивилизованном обществе должна быть обеспечена доступность получения услуг всем категориям граждан. Коллективу МБУК «Районная централизованная клубная система» многое предстоит сделать в этом отношении. В настоящее время сотрудники районной клубной системы стремятся работать с инвалидами на дому (праздничные поздравления и др.). Однако, работе в дистанционном режиме препятствует отсутствие собственного функционального сайта. И даже в таком варианте сайт не имеет альтернативной версии для инвалидов по зрению. В последующем должно быть обеспечено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и т.д. Методическую помощь в решении этих проблем могло бы оказать Государственное казенное учреждение культуры "Смоленская областная специальная библиотека для слепых", где обеспечена высокая степень доступности услуг для инвалидов при организации культурно-досуговой деятельности. Кроме того, необходимо проведение обучения или инструктажа работников организации культуры по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории, что должно быть отражено в соответствующем приказе или распоряжении.

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

С$_{\text{услуг дост.}}$ (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = **1**

Т$_{услуг\ дост.}$ (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**$_{услуг\ дост.}$) принимает максимальное значение 100 баллов.
В данном случае показатель оценки качества **П**$_{услуг\ дост.}$ = **20 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 «Районная централизованная клубная система» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области составляет 20 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 и телефонного опроса потребителей услуг. В частности, свое мнение о доступности услуг для инвалидов выразила председатель Духовщинской районной организации Всероссийского общества инвалидов Смолякова Светлана Владимировна. Она рассказала о большой совместной работе и проводимых на базе районной клубной системы мероприятиях. Особо было отмечено внимательное и доброжелательное отношение сотрудников клубной системы к потребностям инвалидов. Телефонный опрос показал высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг для инвалидов. Тем не менее, для маломобильных категорий граждан важны условия доступности получения услуг. Они были бы рады современному пандусу, поручням, специально оборудованному санитарно-гигиеническому помещению и другим элементам безбарьерной среды. И всё-таки доброе отношение к людям с ограниченными возможностями здоровья нивелирует недостатки обустройства доступной среды. Именно поэтому потребители услуг выражают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг для инвалидов, несмотря на имеющиеся проблемы.

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (**П**$_{дост.уд}$), производился по формуле (3.3), включающей следующие показатели:
Ч$_{инв.}$ (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = **30 человек**
У$_{дост.}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **28 человек**
В данном случае показатель **П**$_{дост.уд}$ **= 93,3 балла**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районная централизованная клубная система» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области составляет 93,3 балла.

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

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

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате анкетирования, 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 (**П**$_{перв.конт.уд.}$) осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

Ч$_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **30 человек**

У$_{перв.конт.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **30 человек**

В данном случае показатель **П**$_{перв.конт.уд.}$= **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 «Районная централизованная клубная система» муниципального образования «Духовщинский район» 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 (**П**$_{\text{показ.услуг .уд.}}$) осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

Ч$_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **30 человек**

У$_{\text{показ.услуг.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **30 человек**

В данном случае показатель **П**$_{\text{показ.услуг .уд.}}$ = **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 «Районная централизованная клубная система» 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 (**П**$_{\text{вежл.дист.уд.}}$) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг. Сложности при организации дистанционных форм взаимодействия связаны с отсутствием собственного официального сайта. Функциональные возможности существующего варианта представления районной клубной системы в Интернет существенно ограничивает эффективность взаимодействия с потребителями 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:

Ч$_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **30 человек**

У$_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,

вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **27 человек**
В данном случае показатель **$П_{вежл.дист.уд.}$= 90 баллов**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районная централизованная клубная система» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области составляет 90 баллов.

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

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

Расчет показателя (**$П_{реком.}$**) 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) = **30 человек**
$У_{реком..}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **30 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 «Районная централизованная клубная система» 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 (**П**$_{орг.усл.уд.}$) 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) = **30 человек**

У$_{орг.усл.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **30 человек**

В данном случае показатель **П**$_{орг.усл.уд.}$ = **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 «Районная централизованная клубная система» муниципального образования «Духовщинский район» 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 (**П**$_{уд.}$) 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) = **30 человек**

У$_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **30 человек**

В данном случае показатель **П**$_{уд.}$ = **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 «Районная централизованная клубная система» муниципального образования «Духовщинский район» 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-ный критерий для данной (n-ой) организации, рассчитываемая по формулам:

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

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

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

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

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

Все показатели: $П_{инф}$ ... $П_{уд.}$ – 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" ($П_{ожид.}$).

Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районная централизованная клубная система» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области

$K_1 = (0,3 \times 95 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 100) = 95,5$

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

$K_3 = (0,3 \times 40 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 93,3) = 48$

$K_4 = (0,4 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 90) = 98$

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

сумма $K_m = 441,5$

$S_n = 441,5 / 5 = 88,3$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районная централизованная клубная система» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области составляет 88,3 баллов.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районная централизованная клубная система» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области:

- Для улучшения качества условий оказания услуг и взаимодействия с жителями региона учредителям и руководству МБУК «Районная централизованная клубная система» необходимо приложить все усилия для разработки собственного официального сайта с обеспечением его последующего функционирования. Это качественно изменит социально-культурную работу среди населения Духовщинского района, привлечет внимание молодежи, станет хорошим подспорьем для инвалидов.
- Высокий уровень профессиональной деятельности и забота о людях с ограниченными возможностями здоровья должны сочетаться с достойными условиями предоставления услуг. В связи с эти необходимо продолжить работу по обустройству безбарьерной среды и созданию условий доступности получения услуг инвалидами. Первоочередными мерами должны стать: обустройство на всех объектах централизованной клубной системы пандусов и поручней в соответствии с современными требованиями, оборудование специальных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов и др.

Директор АНО "Смоленский научно-образовательный центр", доктор педагогических наук Е.Н. Мажар

Прошнуровано, пронумеровано и скреплено печатью 16 (шестнадцать) листов.

Директор

_____ /Е.Н.Мажар/