



**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 № 2Э/21 от «18» июля 2021 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по независимой оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры, являющейся Заказчиком.

Отчет составлен в полном соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (статья 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г., № 392-ФЗ). Все работы проведены в соответствии с Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации "О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры" № Р-1681 от 18 декабря 2020 года. Представленный отчет отражает процедуру проведения независимой экспертизы 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 «Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области

Сокращенное название: **МБУК "Духовщинский музей"**

Почтовый адрес организации: 216200 Смоленская область, г. Духовщина, ул. Бугаева 47/52

Адрес сайта организации: <http://duhovschina.museum67.ru/>

Электронный адрес организации: duhmus@bk.ru

Телефон организации: 8(48166)4-19-31

Руководитель организации: Березкин Виктор Иванович
Контактная информация руководителя:
номер сотового телефона 8 960 587 32 68

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Березкин Виктор Иванович, директор музея

Контактная информация –

номер телефона: 8(48166)4-19-31,

E-mail: duhmus@bk.ru

Количество получателей услуг за предыдущий календарный год: 5670

Категория по количеству получателей услуг за предыдущий год – III

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области в современном виде создан в 2006 году (Постановление Администрации муниципального образования "Духовщинский район" № 179 от 13.06.2006 г.). Его основой послужил

Духовщинский музей, который с 1985 года существовал на общественных началах как музей Великой Отечественной войны, открытый к 40-летию Великой Победы. 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. Музей имеет богатые фонды: на 1 января 2021 года фонд музея составлял 6718 предметов, в том числе 2388 единиц основного хранения и 4 330 – научно-вспомогательного хранения. Большая часть фондов связана с жизнью и деятельностью выдающихся людей Смоленщины, а также с важными историческими событиями в судьбе страны и региона. 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 музей широко использует компьютерные технологии и системы дистанционного взаимодействия с потребителями услуг. Сотрудниками музея эффективно реализуются партнерские отношения с учебными заведениями и общественными организациями. Духовщинский музей стал ключевым звеном в социально-культурной жизни региона. Именно поэтому очень важно, чтобы оказание услуг потребителям осуществлялось на достойном уровне. Задача независимой оценки качества условий оказания услуг – проанализировать современное состояние предоставления музейных услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья, и определить пути повышения качества условий оказания услуг в МБУК "Духовщинский музей".

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, расположенных в помещениях Духовщинского районного историко-художественного музея, размещена наиболее важная для посетителей информация: официальное название учреждения, режим и график работы, контактная информация о руководителях структурных подразделений, перечень филиалов музея (с указанием контактной информации), а также информация об оказываемых услугах и стоимости билетов, Правила бесплатного посещения музея и др. Оригинальным и полезным для многих потребителей услуг является стенд "Клуб золотого возраста", что является инновацией в работе с пожилыми людьми. Большое внимание в учреждении уделяется обеспечению безопасности жизнедеятельности, для чего обустроен стенд "Действия работников музея при пожаре", содержащий обширную информацию по противопожарной безопасности. В целом информация, размещенная на стендах в помещениях Духовщинского музея, соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Духовщинский районный историко-художественный музей» имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <http://duhovschina.museum67.ru/>. На сайте имеется необходимая официальная информация: 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". Большое внимание на официальном сайте привлекает "Фотогалерея", "Знаменательные даты", "План проведения всероссийских акций" и др. Огромное воспитательное значение имеет раздел "Экскурсия по городу к 75-летию Великой Победы" (<http://duhovschina.museum67.ru/ekskursiya-po-gorodu-k-75-letiyu/>). Официальный сайт эстетично оформлен, поддерживается в рабочем состоянии, что позволяет потребителям услуг получать актуальную информацию. Вся информация на официальном сайте соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Для более эффективного продвижения информации сотрудники Духовщинского музея дополнительно используют сайт Администрации муниципального образования "Духовщинский район", социальные сети ("ВКонтакте" и др.), а также средства массовой информации (районная газета "Панорама Духовщины"). Необходимо и в дальнейшем активно продвигать информацию о деятельности МБУК "Духовщинский районный историко-художественный музей" среди населения региона.

Расчет показателя соответствия информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации ($P_{инф.}$), 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

Исайт (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = **10**

Иинф (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 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет".

Пинф. (значение показателя «Соответствие информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ») определяется по формуле (1.1) и составляет для данной организации **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 официальном сайте МБУК "Духовщинский районный историко-художественный музей" имеется информация о различных способах дистанционной связи с потребителями услуг. Так, например, в разделе "Контакты" (<http://duhovschina.museum67.ru/kontakty/>) указан 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 потребителям 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-ocenka-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 информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг позволяет наладить эффективную работу с потребителями 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_{дист.}):

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

Т_{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 П_{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» (П_{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 (П_{откр.уд}) по МБУК "Духовщинский районный историко-художественный музей" были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). Духовщинский музей относится к III категории, т.к. количество получателей услуг за 2020 календарный год составило 5670 человек.

Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:
Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **180 человек**
У_{стенд.} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **178 человек**
У_{сайт.} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **177 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 и на официальном сайте, составляет **П_{откр.уд.} = 98,61 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 98,61 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 Духовщинском музее созданы достаточно комфортные условия получения услуг. Зона отдыха оборудована соответствующей мебелью. В открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода. Санитарно-гигиенические помещения находятся в удовлетворительном санитарном состоянии. В помещениях музея имеются указатели, что обеспечивает простейшую навигацию. Расположение музей в центре города обеспечивает удобную транспортную доступность; имеется парковка рядом со зданием музея. Записаться на получение услуг можно несколькими способами: по телефону, на официальном сайте, при личном посещении и др. Таким образом, в Духовщинском музее обеспечен 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) = 7

$T_{\text{комф.}}$ (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 7 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 данные, полученные в результате анкетирования и телефонного опроса потребители услуг МБУК «Духовщинский районный историко-художественный музей». Посетители музея отметили явное улучшение условий после проведенного ремонта здания районного музея в городе Духовщина. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 180 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 177 человек.

$P_{\text{комф.уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 98,33 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 98,33 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:

Руководством МБУК «Духовщинский районный историко-художественный музей» проводится определенная работа по оборудованию помещений музея и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов. В настоящее время обустроена входная группа, имеются поручни и расширенные дверные проемы. Тем не менее, в современных условиях, с учетом развития инклюзивного туризма, этого явно не достаточно. К сожалению, определенные ограничения в создании безбарьерной среды связаны с конструктивными особенностями здания.

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

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

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

В данном случае P_{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 «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:

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, пока оставляют желать лучшего. В настоящее время функционирует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению, а также существует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

Суслуг дост. (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 2

Tуслуг дост. (количество баллов за каждое условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслуг дост.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества Пуслуг дост. = 40 баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «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 значения данного показателя была использована информация, полученная в результате телефонного опроса потребителей услуг-инвалидов. Председатель Духовщинской районной организации Всероссийского общества инвалидов Смолякова Светлана Владимировна отметила внимательное и доброжелательное отношение сотрудников музея к потребностям инвалидов. В здании Духовщинского музея проводятся заседания "Клуба золотого возраста", членами которого являются многие инвалиды. Они выражают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг для инвалидов. Тем не менее, маломобильные категории граждан были бы рады новым элементам безбарьерной среды. Высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг для инвалидов, несмотря на имеющиеся проблемы, можно объяснить добрым отношением сотрудников музея к людям с ограниченными возможностями здоровья.

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (Пдост.уд), производился по формуле (3.3), включающей следующие показатели:

Чинв. (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = 10

Удост. (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 9

В данном случае показатель Пдост.уд = 90 баллов.

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 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 МБУК «Духовщинский районный историко-художественный музей», 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) = **180 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) = **179 человек.**

В данном случае показатель $P_{перв.конт.уд.} = 99,44$ 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 99,44 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 потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУК «Духовщинский районный историко-художественный музей», 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) = 180 человек.

$У_{\text{оказ.услуг.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 180 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 ($П_{\text{вежл.дист.уд.}}$) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУК «Духовщинский районный историко-художественный музей» при использовании дистанционных форм взаимодействия проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 180 человек.

$U_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 177 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$ = 98,33 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 98,33 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 МБУК «Духовщинский районный историко-художественный музей» 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) = 180 человек.

$U_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 180 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 «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 МБУК «Духовщинский районный историко-художественный музей», производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 180 человек.

$У_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 177 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{орг.усл.уд.}}$ = 98,33 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области составляет 98,33 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 МБУК «Духовщинский районный историко-художественный музей», производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 180 человек.

$У_{\text{уд.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 179 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{уд.}}$ = 99,44 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Духовщинский районный историко-художественный музей» муниципального образования «Духовщинский район» Смоленской области составляет 99,44 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:

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

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

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

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

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

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" ($P_{\text{ожид.}}$), 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

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 98,61) = 99,44$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 98,33) = 99,17$$

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

$$K_4 = (0,4 \times 99,44 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 98,33) = 99,45$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 98,33 + 0,5 \times 99,44) = 99,39$$

$$\text{сумма } K_m = 458,45$$

$$S_n = 458,45 / 5 = 91,69$$

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 91,69 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:

- В Духовщинском музее сделан ремонт и проведена большая работа по созданию более комфортных условий для всех потребителей услуг. В настоящее время приоритетные задачи связаны с обустройством безбарьерной среды в помещениях музея и на прилегающей территории для инвалидов-колясочников.*
- Необходимо продолжить работу по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Это касается в первую очередь инвалидов по зрению, для которых требуется продублировать важные надписи в музее шрифтом Брайля. Возможно также использовать современные технические возможности (аудиоприборы) для инвалидов по слуху. Это даст возможность организации полноценного музейного обслуживания всех категорий населения, включая инвалидов.*

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



Е.Н.Мажар

В настоящем журнале пропито,
пронумеровано и скреплено печатью
17 (сикстадцать)) листов.

Директор



/Е.Н. Макар/

