



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«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 № 19Э/21 от «30» ноября 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 и анализ фактической информации по оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры экспертами АНО "Смоленский научно-образовательный центр" (Директор – Мажар Елизавета Николаевна).

Почтовый адрес организации: 214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15.

Электронный адрес: smoleducentre@yandex.ru

Телефоны: +7 (903) 893-88-65, +7 (4812) 68-88-65

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

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

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области**

Сокращенное наименование учреждения: **МБУК ККМ**

***Почтовый адрес организации:***

216100 Смоленская область, пгт. Красный, ул. Интернациональная д.7

***Адрес сайта организации:*** <http://krasny.museum67.ru/>

***Электронный адрес организации:*** [krasnmuseum@yandex.ru](mailto:krasnmuseum@yandex.ru)

***Телефон организации:*** 8-952-538-62-38

***Руководитель организации:*** директор Тимощенко Марина Анатольевна

***Контактная информация руководителя –***

номер сотового телефона: 8-952-538-62-38

e-mail: [krasnmuseum@yandex.ru](mailto:krasnmuseum@yandex.ru)

***Количество обслуженных потребителей услуг в предыдущем году –***

1567 человек

***Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:***

Селезнёв Евгений Олегович, инженер - программист Отдела культуры и спорта Администрации муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области

Контактная информация: 8(48145)41665; [bounti777@yandex.ru](mailto:bounti777@yandex.ru)

***Дополнительная информация об организации:***

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых»

муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области является одним из ключевых учреждений культуры в регионе. Начало коллекции Краснинского краеведческого музея было положено в 1959 г. учащимися местной школы – членами географического кружка под руководством З.Ф. Ерашовой. Официальное открытие музея состоялось 2 февраля 1963 года, а с 1987 года он работает в двухэтажном каменном здании постройки начала XX в. В 2003 году музею было присвоено имя основателей музея – супругов Ерашовых. Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых располагает уникальной выставочной экспозицией, ведет большую просветительскую работу среди населения. В музее действуют три экспозиционных зала. В первом зале музейные материалы знакомят с историей Красного, начиная с XII века. Большой интерес вызывают у посетителей многочисленные экспонаты, посвященные войне 1812 года. Документы и фотографии повествуют о сражениях под Красным, которые происходили 2 августа и 3 – 6 ноября 1812 года. В витринах выставлены ядра, осколки ядер, обмундирование русских воинов периода войны с наполеоновскими войсками. Во втором зале музея отражен Героический подвиг народа в годы Великой Отечественной войны. Наряду с документами, фотографиями, воспоминаниями здесь представлены реликвии войны: гранаты, гильзы, солдатские кружки и котелки, каски, противотанковое ружье, другие виды оружия. В зале экспонируются фото, фронтовые письма, документы, личные вещи. Экспозиция третьего зала посвящена истории Красного после изгнания фашистских захватчиков. Выставленные в этом зале фотографии и документы знакомят посетителей с периодом восстановления хозяйства в послевоенные годы. Особое место в этом зале занимает раздел, посвященный воинам-интернационалистам. В этом же зале размещен большой раздел, посвященный знаменитым землякам. В фойе музея проводятся периодические выставки и экспозиции. Богатые фонды Краснинского краеведческого музея включают: документы (редкие книги, плакаты, документы и листовки); предметы археологии (предметы из раскопок, отдельные находки); фотографии и фотоальбомы; оружие; орудия труда и вещи, изделия ремесел, предметы искусства (живопись, графика, скульптура) и др. Музей играет большую роль в социально-культурной жизни региона и воспитательной работе с молодежью, поэтому важно, чтобы высокий профессионализм сотрудников сопровождался достойными условиями оказания услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

## **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 Краснинского краеведческого музея размещена наиболее важная для потребителей услуг информация: официальное название учреждения, режим и график работы, сведения об учредителе. На стенде "Информация", размещенном при входе в музей, указаны контактные телефоны (в том числе руководителя музея), адреса официального сайта и электронной почты, правила посещения музея, календарный план проведения мероприятий, объявления и др. Для посетителей имеется также "Книга отзывов". Большое внимание руководством музея уделяется безопасности жизнедеятельности, о чем свидетельствуют стенды: "Терроризм – угроза обществу", "Правила противопожарной безопасности", "План эвакуации" и др. Таким образом, имеющаяся на стендах в помещениях Краснинского краеведческого музея информация в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

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

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <http://krasny.museum67.ru>. На сайте представлена вся необходимая для потребителей услуг информация: официальное название учреждения, его структура, режим и график работы, контакты, историческая справка и др. В разделе "Нормативная база" (<http://krasny.museum67.ru/nornbaza/>) размещены официальные документы: Устав, Постановление о создании учреждения, Приказ о назначении директора, Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе по месту нахождения, Муниципальное задание, План финансово-хозяйственной деятельности на 2021 годы и на плановый период 2022 и 2023 годов. В разделе "Услуги" (<http://krasny.museum67.ru/uslugi/>)

представлен список услуг, предоставляемых сотрудниками краеведческого музея. Также на сайте опубликованы "Правила поведения посетителей в музее" (<http://krasny.museum67.ru/pravila-povedeniya-posetitelej-v/>), Календарный план мероприятий на 2021 год (<http://krasny.museum67.ru/meropriyatiya/>) и др. Большой интерес у потребителей услуг вызывают разделы: "Фонды", "Выставки", "Памятники", "Исторический клуб", "Фотогалерея", "Новости" и др. На официальном сайте имеются технические возможности для взаимодействия с потребителями услуг: "Книга отзывов", "Интернет-приемная" и др. Таким образом, размещенная на официальном сайте МБУК «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» информация в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту сотрудники музея активно используют иные возможности для распространения информации о своей деятельности: социальные сети (Одноклассники, ВКонтакте), средства массовой информации (Краснинская районная общественно-политическая газета "Краснинский край").

Расчет показателя соответствия информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации ( $P_{инф}$ ), осуществляется в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" и определяется по формуле (1.1), включающей следующие показатели

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

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

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

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

**П<sub>инф</sub>**. (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 «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» муниципального образования «Краснинский 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 муниципального бюджетного учреждения культуры «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» имеется информация о различных дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. В разделе "Контакты" (<http://krasny.museum67.ru/kontakty/>) указаны: абонентский номер телефона 8(48145)4-14-81 и адрес электронной почты [krasnmuseum@yandex.ru](mailto:krasnmuseum@yandex.ru), а также почтовый адрес с обозначением реального местоположения музея на Яндекс.Карте. На сайте имеется электронный сервис для подачи электронного обращения, жалоб и предложений в разделе "Интернет-приемная" (<http://krasny.museum67.ru/priemnaya/>). Потребителями услуг активно используется электронная "Книга отзывов" (<http://krasny.museum67.ru/otzyvy/>). В рамках процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг имеются возможности выражения получателями услуг своего мнения в Анкете, перейдя по ссылке: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf9Dd7xpjt32zRLhtA96JQ6GvKalp4ST9zXcOugKQK0QFzN3g/viewform>. Таким образом, имеющаяся на официальном сайте Краснинского краеведческого музея информация позволяет обеспечить обратную связь и организовать эффективное взаимодействие 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» ( $P_{\text{дист.}}$ ):

$S_{\text{дист.}}$  (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = 5.

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

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

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

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

Для расчета данного показателя ( $P_{\text{откр.уд}}$ ) была использована информация от потребителей услуг Краснинского краеведческого музея, полученная в результате опроса и анкетирования. В 2020 году, несмотря на карантинные ограничения, музей посетили 1567 человек, что позволяет отнести учреждение ко II категории (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). Всего было опрошено 123 человека, и практически все они высказали удовлетворенность открытостью и доступностью информации о деятельности Краснинского краеведческого музея. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 123 человек.

$У_{\text{стенд}}$  (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы

культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **122 человека**.

Усайт (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **122 человека**.

Исходя из проведенных расчетов, доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте Поткр.уд. = **99,19 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 «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 99,19 балла.*

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

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

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

В муниципальном бюджетном учреждении культуры «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых созданы достаточно комфортные условия предоставления услуг. Зона отдыха оборудована соответствующей мебелью. В помещениях создана понятная навигация. Санитарно-гигиенические помещения, как и все залы музея, находятся в удовлетворительном санитарном состоянии. Транспортная доступность краеведческого музея характеризуется не только наличием общественного транспорта, но и парковки. Записаться на получение услуги в Краснинском краеведческом музее можно различными способами: на официальном сайте, при личном посещении. Таким образом, в Краснинском краеведческом музее обеспечен достойный уровень оказания услуг потребителям.

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 «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» муниципального образования «Краснинский 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 МБУК ККМ (анкетирование, опрос и др.). Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 123 человека.

$У_{\text{комф.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 122 человека.

$P_{\text{комф.уд.}}$  (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 99,19 балла.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 99,19 балла.*

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

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

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

В Краснинском краеведческом музее в настоящее время созданы лишь некоторые элементы безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов: имеются расширенные дверные проёмы, обеспечена стоянка автотранспортных средств инвалидов на территории музея. Отчасти недостатки обустройства безбарьерной среды можно объяснить тем, что музей располагается в историческом здании. Но это не мешает использовать переносные пандусы, установить кнопку вызова персонала, нанести контрастную маркировку на двери и стеклянные поверхности выставочных витрин, установить тактильные полосы и т.д. В ближайшей перспективе Краснинский краеведческий музей необходимо сделать доступным для всех категорий населения, в том числе и для инвалидов.

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:

$S_{орг.дост.}$  (количество условий доступности организации для инвалидов) = 2.

$T_{орг.дост.}$  (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  $P_{орг.дост.} = 40$  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 «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» муниципального образования «Краснинский 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:***

Сотрудники Краснинского краеведческого музея стремятся создать условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Так, например, функционирует альтернативная версия официального сайта, имеется возможность предоставления услуг инвалидам в дистанционном режиме (посредством информации на официальном сайте) или на дому. Тем не менее, необходимо продолжить работу по формированию условий доступности услуг для инвалидов: обеспечить

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей рельефно-точечным шрифтом Брайля, провести инструктаж сотрудников музея по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории и др.

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

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

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

В данном случае показатель оценки качества  $P_{\text{услуг дост.}} = 40$  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 «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» муниципального образования «Краснинский 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 беседы, анкетирования и телефонного опроса потребителей услуг-инвалидов. Все опрошенные высказали удовлетворение активным сотрудничеством с Краснинским краеведческим музеем и имеющимися условиями оказания услуг. Объективная ситуация такова, что в старинном здании практически отсутствуют ступеньки, а это делает возможным для маломобильных потребителей услуг посещение всех залов, расположенных на первом этаже музея. Особо было отмечено внимательное и доброжелательное отношение сотрудников музея к потребностям инвалидов. Тем не менее, Краснинский краеведческий музей должен обеспечить доступность услуг для инвалидов, используя современные технологии.

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) = 54 человека.

$U_{\text{дост.}}$  (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **38 человек.**

В данном случае показатель  $P_{\text{дост.уд.}}$  = **70,37 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 70,37 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, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг Краснинского краеведческого музея. 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) = **123 человека.**

$U_{\text{перв.конт.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **122 человека.**

В данном случае показатель  $P_{\text{перв.конт.уд.}}$  = **99,19 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 «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 99,19 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".**

При расчете данного показателя была использована информация, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг Краснинского краеведческого музея. 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) = **123 человека.**

$У_{\text{оказ.услуг.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **123 человека.**

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 «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 100 баллов.*

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

При расчете показателя ( $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$ ) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг МБУК ККМ. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Краснинского краеведческого музея при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **123 человека.**

$У_{\text{вежл.дист.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **119 человек.**

В данном случае показатель  $P_{\text{вежл.дист.уд.}} = 96,75$  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 «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 96,75 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 Краснинский краеведческий 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) = **123 человека.**

$У_{\text{реком.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **123 человека.**

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 «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» муниципального образования «Краснинский 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 Краснинском краеведческом музее, производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **123 человека.**

$У_{\text{орг.усл.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **121 человек.**

В данном случае показатель  $P_{\text{орг.усл.уд.}}$  = **98,37 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 98,37 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 Краснинском краеведческом музее, производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **123 человека.**

$У_{\text{уд.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **122 человека.**

В данном случае показатель  $P_{\text{уд.}}$  = **99,19 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 «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 99,19 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 «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области**

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99,19) = 99,68$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,19) = 99,6$$

$$K_3 = (0,3 \times 40 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 70,37) = 49,11$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,19 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 96,75) = 99,03$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 98,37 + 0,5 \times 99,19) = 99,27$$

$$\text{сумма } K_m = 446,69$$



$$S_n = 446,69 / 5 = 89,39$$

*Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 89,39 балла.*

*Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области:*

- Для улучшения качества условий оказания услуг необходимо улучшение материального обеспечения деятельности музея: приобретение нового музейного оборудования и выставочных стендов, капитальный и косметический ремонт здания музея, обустройство прилегающей территории и т.д.*
- В перспективе требуется дальнейшее формирование безбарьерной доступной среды для инвалидов, что предполагает: установку кнопки вызова персонала, нанесение контрастной маркировки на двери и стеклянные поверхности выставочных витрин, установки тактильных полос, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей рельефно-точечным шрифтом Брайля, инструктаж сотрудников музея по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории и др.*
- Необходимо обеспечить более эффективное информационное освещение профессиональной деятельности музея на официальном сайте учреждения, в социальных сетях и средствах массовой информации, что будет способствовать повышению роли Краснинского краеведческого музея в социально-культурной жизни региона.*

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



Е.Н. Мажар