



**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 № 16Э/20 от «16» ноября 2020 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., № 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 «Краснинская районная централизованная клубная система» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области

Сокращенное название: МБУК «Краснинская РКЦС»

Почтовый адрес организации: 216100, Россия, Смоленская обл., п. Красный, ул. Советская, д.17

Адрес сайта организации: <https://rcks-krasny.smol.muzkult.ru/>

Электронный адрес организации: krasny.mbuk@yandex.ru

Телефон организации: 8 (48145) 4-11-08

Руководитель организации: Васькин Алексей Александрович

Контактная информация руководителя –
номер сотового телефона: +7 961 138-86-09
e-mail: krasny.mbuk@yandex.ru

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Селезнев Евгений Олегович, инженер-программист отдела культуры и спорта Администрации муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области;

номер телефона, 8(48145) 4 16 65

e-mail: bounti777@yandex.ru

Дополнительная информация об организации:

В современном статусе муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинская районная централизованная клубная система» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области было зарегистрировано 6 июня 2006 года. Директором организации с 31 января 2007 года является Алексей Александрович Васькин. В настоящее время в структуру Краснинской районной централизованной клубной системы входят: Районный Дом культуры, имеющий в своем составе отделы (общий, организационно-методический, нестационарного обслуживания, отдел по народному творчеству) и народные коллективы, а также сельские филиалы: Викторовский сельский Дом культуры, Волоедовский сельский Дом культуры, Гусинский сельский Дом культуры, Октябрьский сельский Дом культуры, Глубокинский сельский Дом культуры, Комиссаровский сельский Дом культуры, Лонницкий сельский Дом культуры, Нейковский сельский Дом культуры, Мерлинский сельский Дом культуры, Маньковский

сельский Дом культуры. В составе МБУК «Краснинская РКЦС» действуют клубные формирования: ансамбль народной песни "Родники", хореографический коллектив "Вдохновение", вокальная группа "Сударушки", клуб для лиц пожилого возраста "Горница", формирование нестационарного обслуживания "Росинка". Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинская районная централизованная клубная система» играет большую роль в социально-культурной жизни региона, охватывая практически всё население Краснинского района. В связи с этим, важно осуществлять деятельность на высоком профессиональном уровне, сопровождая её качественными условиями оказания услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья. Основным звеном в Краснинской районной централизованной клубной системе является Районный Дом культуры, который определяет характер профессиональной деятельности и уровень обслуживания населения.

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

Общая характеристика доступности и полноты информации об организации.

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

Анализ материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях организации:

В помещениях МБУК «Краснинская РКЦС», включая Районный Дом культуры и все сельские филиалы, размещена наиболее важная для потребителей услуг информация: официальное название, режим и график работы, контактные телефоны руководителей, информация о предоставляемых услугах, правила внутреннего трудового распорядка, правила поведения в учреждении культуры, планы работы на месяц, объявления о текущих мероприятиях, афиши, анонсы и др. В Районном Доме культуры, как и во всех филиалах МБУК «Краснинская РКЦС», имеется информация о безопасности жизнедеятельности: стенды по противопожарной безопасности, планы эвакуации, контактные телефоны вызова экстренных служб, памятки по антитеррористической защищённости объектов в сфере культуры и др. Наиболее полная информация о деятельности МБУК «Краснинская РКЦС» представлена в

Районном Доме культуры, выполняющего роль центрального объекта во всей районной клубной системе. Таким образом, информация, размещенная на стендах в помещениях МБУК «Краснинская РКЦС», в полной мере соответствует установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинская районная централизованная клубная система» имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <https://rcks-krasny.smol.muzkult.ru/>. Сайт имеет оригинальный дизайн, удобен в использовании, насыщен конкретной информацией о деятельности учреждения. На сайте указаны: полное и сокращенное наименования учреждения; дата создания учреждения культуры; информация об учредителе; место нахождения организации и её филиалов; режим и график работы; контактные телефоны и адрес электронной почты; руководители структурных подразделений и др. На сайте представлена официальная информация: учредительные документы: копия Устава, изменения в Устав, Свидетельство о государственной регистрации, Постановление о переименовании, Постановление об изменении типа учреждения, Свидетельство о постановке на учёт, Выписка из приказа о назначении директора, план финансово – хозяйственной деятельности на 2020 год, а также планы и отчёты РКЦС, Муниципальное задание и др. Для потребителей услуг важно, что на сайте имеются сведения о видах предоставляемых услуг, раздел "Независимая оценка качества оказания услуг", информация о планируемых мероприятиях, новости, анонсы и др. Кроме того, сайт имеет версию для мобильных устройств и возможность создания Личного кабинета. Таким образом, информация, имеющаяся на официальном сайте МБУК «Краснинская РКЦС», полностью соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту сотрудники Краснинской районной централизованной клубной системы широко используют иные возможности распространения информации о деятельности учреждения: социальные сети (<https://ok.ru/profile/594210300456>; <https://vk.com/id593552251>), средства массовой информации (газета «Краснинский край»). Регулярно издается информационная печатная продукция (буклеты, памятки, афиши, информационные открытки и др.).

Расчет показателя соответствия информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми

актами Российской Федерации ($P_{инф.}$), осуществляется в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" и определяется по формуле (1.1), включающей следующие показатели

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

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

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

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

$P_{инф.}$ (значение показателя «Соответствие информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ») определяется по формуле (1.1) и составляет для данной организации 100 баллов.

Таким образом, итоговый показатель оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинская районная централизованная клубная система» 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 «Краснинская районная централизованная клубная система» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области имеется разнообразная информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Так, например, на сайте указаны: абонентский номер телефона: 8 (48145) 4-11-08 и адрес электронной почты: krasny.mbuk@yandex.ru. Имеется электронный сервис для подачи электронного обращения; созданы технические возможности для выражения получателем услуг своего мнения о деятельности учреждения. При желании потребители услуг могут создать на официальном сайте свой Личный кабинет. Имеется раздел "Независимая оценка качества оказания услуг", где размещена Анкета потребителя услуг, доступная для оформления в электронном виде. Таким образом, функциональные возможности официального сайта МБУК «Краснинская РКЦС» позволяют осуществлять обратную связь и эффективное дистанционное 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 муниципального бюджетного учреждения культуры «Краснинская районная централизованная клубная система» 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 (**П_{откр.уд.}**) была использована информация, полученная от потребителей услуг Краснинской районной централизованной клубной системы в результате электронного анкетирования (в том числе на официальном сайте) и опроса. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **400 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) = **350 человек.**

У_{сайт} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **300 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.} = 81,3 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 «Краснинская районная централизованная клубная система» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 81,3 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 «Краснинская районная централизованная клубная система» созданы весьма благоприятные условия для потребителей услуг. В частности, в Районном Доме культуры оборудована комфортная зона отдыха, имеется понятная навигация. Потребители услуг обеспечиваются питьевой водой. Санитарно-гигиенические помещения находятся в удовлетворительном санитарном состоянии. Учреждение находится в условиях хорошей транспортной доступности; имеется собственная парковка. Записаться на получение услуг

можно различными способами: по телефону, на официальном сайте и при личном посещении. Кроме того, предусмотрено нестационарное обслуживание населения и обслуживание потребителей (по их заявкам) на дому. Все сельские Дома культуры, входящие в Краснинскую районную централизованную клубную систему, стремятся к созданию комфортных условий предоставления услуг потребителям, что высоко оценивается жителями Краснинского района.

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 «Краснинская районная централизованная клубная система» 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 была использована информация, полученная от потребителей услуг Краснинской районной централизованной клубной системы в результате электронного анкетирования (в том числе на официальном сайте) и опроса. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 400 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 380 человек.

$P_{\text{комф.ул.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 95 баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинская районная централизованная клубная система» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 95 баллов.

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

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

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

В муниципальном бюджетном учреждении культуры «Краснинская районная централизованная клубная система» в настоящее время созданы элементы безбарьерной доступной среды. В частности, в Районном Доме культуры входная группа оборудована пандусом. Имеются расширенные дверные проемы. В перспективе предстоит обустроить поручни, специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов, выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов. В сельских Домах культуры также имеются элементы доступной безбарьерной среды в помещениях и на прилегающей территории, но необходимо продолжить работу в этом направлении, чтобы обеспечить возможность оказания услуг людям с ограниченными возможностями здоровья.

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) = **4**.

$T_{орг.дост.}$ (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 «Краснинская районная

централизованная клубная система» 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:

Каждое учреждение культуры должно стремиться создать условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В Краснинской районной централизованной клубной системе ведется работа в этом направлении. В настоящее время функционирует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению. Налажена работа с инвалидами в дистанционном режиме. Практикуется оказание услуг на дому по предварительным заявкам маломобильных граждан. В перспективе необходимо в Районном Доме культуры, как и в сельских Домах культуры, обеспечить 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. Необходимо также провести обучение или инструктаж работников клубной системы по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.

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) = 3.

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. = **60 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинская районная централизованная клубная система» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 60 баллов.

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

Для определения значения данного показателя была использована информация, полученная в результате анкетирования и телефонного опроса потребителей услуг. Телефонный опрос показал достаточно высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг для инвалидов. Но это не унижает требования к условиям доступности получения услуг. Тем не менее, 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 ($P_{\text{дост.уд}}$), производился по формуле (3.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{инв.}}$ (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = **8 человек.**

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

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд}} = 87,5$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинская районная централизованная клубная система» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 87,5 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".

Для расчета показателя удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры, была использована информация, полученная от потребителей услуг Краснинской районной централизованной клубной системы в результате электронного

анкетирования (в том числе на официальном сайте) и опроса. 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) = **400 человек.**

$У_{\text{перв.конт.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **400 человек.**

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинская районная централизованная клубная система» муниципального образования «Краснинский 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 расчета показателя удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры, была использована информация, полученная от потребителей услуг Краснинской районной централизованной клубной системы в результате электронного анкетирования (в том числе на официальном сайте) и опроса. 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) = **400 человек.**

$У_{\text{оказ.услуг.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **400 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 «Краснинская районная централизованная клубная система» 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 ($П_{вежл.дист.уд.}$) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг Краснинской районной централизованной клубной системы. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 400 человек.

$У_{вежл.дист.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 350 человек.

В данном случае показатель $П_{вежл.дист.уд.} = 87,5$ 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 «Краснинская районная централизованная клубная система» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 87,5 баллов.

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

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

Расчет показателя ($P_{\text{реком.}}$) доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры) производился по формуле (5.1) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **400 человек.**

$У_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **396 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{реком.}}$ = **99 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 «Краснинская районная централизованная клубная система» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 99 баллов.

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

Расчет показателя ($P_{\text{орг.усл.уд.}}$) доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **400 человек.**

$У_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **394 человека.**

В данном случае показатель $P_{\text{орг.усл.уд.}}$ = **98,5 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинская районная централизованная клубная система» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 98,5 баллов.

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

Расчет показателя ($P_{уд.}$) 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) = **400 человек.**

У_{уд.} (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **391 человек.**

В данном случае показатель $P_{уд.}$ = **97,8 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 «Краснинская районная централизованная клубная система» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 97,8 баллов.

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

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

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

Все показатели: $P_{инф}$... $P_{уд}$ – показатели оценки качества, характеризующие общие оценки критерия качества в организации сферы культуры, рассчитанные по формулам, приведенным в рекомендациях Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (пункты: 1–5).

Максимальное значение показателя оценки качества по организации сферы культуры составляет 100 баллов. При этом для организаций сферы культуры (в отличие от организаций сферы обслуживания, охраны здоровья и др.) не применяется для оценки показатель "Время ожидания предоставления услуги" ($P_{ожид.}$), что объективно делает необходимым увеличение коэффициентов до 0,5 в показателе K_2 .

Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинская районная централизованная клубная система» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 81,3) = 92,5$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 95) = 97,5$$

$$K_3 = (0,3 \times 40 + 0,4 \times 60 + 0,3 \times 87,5) = 62,3$$

$$K_4 = (0,4 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 87,5) = 97,5$$

$$K_5 = (0,3 \times 99 + 0,2 \times 98,5 + 0,5 \times 97,8) = 98,3$$

$$\text{сумма } K_m = 448,1$$

$$S_n = 448,1 / 5 = 89,62$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинская районная централизованная клубная система» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 89,62 балла

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинская районная централизованная клубная система» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области:

- Для дальнейшего повышения комфортности оказания услуг необходимо обеспечить свободный доступ потребителей услуг к питьевой воде (установить кулер) в Районном Доме культуры и в сельских Домах культуры.
- Продолжить формирование безбарьерной доступной среды в помещениях МБУК «Краснинская РКЦС» и на прилегающей территории для качественного оказания услуг всем категориям потребителей, в том числе людям с ограниченными возможностями здоровья.

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

Е.Н. Мажар

