



**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 № 3Э/18 от «06» ноября 2018 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры, являющейся Заказчиком.

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

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

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

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

Телефон организации: 8 (48145) 4-14-81

Руководитель организации: Тимощенко Марина Анатольевна

Контактная информация руководителя:

номер сотового телефона 89525386238

e-mail: krasnmuseum@yandex.ru

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Якушева Жанна Михайловна

Должность: Специалист первой категории Отдела культуры и спорта Администрации муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области

Контактная информация (номер телефона, e-mail): 8(48145)41665, bounti777@yandex.ru

Дополнительная информация об организации:

Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых расположен в отдельно стоящем двухэтажном кирпичном здании с огороженной прилегающей территорией по адресу: пгт. Красный, ул. Интернациональная д.7. Краеведческий музей располагает уникальной выставочной экспозицией, ведет большую просветительскую работу среди населения. Особая забота сотрудников музея – воспитательная работа с молодежью. В настоящее время данный музей является одним из центров развития туризма в Смоленской области. Однако, внешний вид здания и его презентабельность, включая вывеску, оставляют желать лучшего (см. фотографии в Приложении №1). Это явно не соответствует высокому статусу краеведческого музея и уровню профессиональной деятельности сотрудников музея, предоставляющего широкий спектр услуг жителям не только Краснинского района, но и всего региона.

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.

На информационных стендах в помещениях организации размещена наиболее важная информация, необходимая для потребителей услуг: адрес музея, график работы, контактные телефоны, адреса Интернет - сайта и электронной почты, правила посещения музея, календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры адресованные пользователю, контактная информация о руководителе музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, книга отзывов.

На официальном сайте в сети Интернет размещена следующая информация: полное наименование, адрес и контакты учреждения (телефон, E-mail), расположение на Яндекс.Картах, дата создания и история музея, режим работы, структура, услуги, нормативная база, интернет-приемная, книга отзывов, версия для слабовидящих, правила поведения в музее. Представлены все необходимые учредительные документы, а также информация о выполнении муниципального задания.

Дополнительно можно указать, что информация о деятельности музея регулярно освещается в Краснинской районной общественно-политической газете «Краснинский край»

Расчет показателя 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»:

Истенд (количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 11

Исайт (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = 17

Инорм (количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации) = 20.

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".

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 70.

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 равен 70.

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».

На официальном сайте Организации сферы культуры имеется необходимая информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- абонентский номер телефона 8(48145)4-14-81
- адрес электронной почты krasnmuseum@yandex.ru
- технические возможности использования на сайте электронных сервисов для подачи электронного обращения, жалоб, предложений. Активно используется электронная "Книга отзывов", размещенная на сайте организации.

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) = 3

Т_{дист.} (количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия). За каждый способ – по 30 баллов. При наличии и функционировании четырех и более дистанционных способов взаимодействия дается максимальное количество – 100 баллов.

Определенный по формуле (1.2) показатель П_{дист.} = 90 баллов

Таким образом, показатель оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (П_{дист.}) для организации

сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 90 баллов.

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

Для расчета данного показателя (Поткр.уд) были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 53

$У_{стенд}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 53

$У_{сайт}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = 52

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

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.

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 помещениях организации имеется достаточно комфортная зона отдыха, понятная навигация, для посетителей доступна питьевая вода; в надлежащем состоянии находятся все помещения организации, включая санитарно-гигиенические. Транспортная доступность краеведческого музея характеризуется не только наличием общественного транспорта, но и парковки. Для посетителей доступны различные виды записи в Краснинский краеведческий музей: на официальном сайте, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении.

Расчет показателя комфортных условий предоставления услуг ($\Pi_{\text{комф. усл.}}$) 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 $\Pi_{\text{комф.}}$ принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае при наличии 7 комфортных условий показатель

$T_{\text{комф.}} = 100$ 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 (анкетирование, опрос и др.). Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$\text{Ч}_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 53

$\text{У}_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 52

$\Pi_{\text{комф.ул.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 98

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное

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:

Краснинский краеведческий музей находится в историческом здании, в связи с чем имеются ограничения по реконструкции помещений с целью создания доступной среды для инвалидов. Отчасти именно этим можно объяснить отсутствие пандусов, адаптированных лифтов, поручней, специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений и др. Однако, отсутствуют и вполне доступные условия, не требующие реконструкции здания: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, сменные кресла-коляски и др. В силу сложившихся условий имеются лишь расширенные дверные проемы.

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) = 1

$T_{орг.дост.}$ (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 $P_{орг.дост.} = 20$ 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 20 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:

В Краснинском краеведческом музее, к сожалению, пока ещё только формируется культура оказания услуг инвалидам. В связи с этим отсутствуют многие из условий доступности, позволяющих получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и др. Вместе с тем, необходимо отметить наличие альтернативной версии официального сайта организации сферы культуры для инвалидов по зрению, возможность и предоставление услуги в дистанционном режиме или на дому посредством электронной почты.

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

Туслуг 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

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 расчета данного показателя были использован метод телефонного опроса инвалидов-потребителей услуг. В Краснинском районе

организатором данного вида опроса выступил Председатель районной организации Всероссийского общества инвалидов Коршунов Владимир Викторович. Высказано мнение семи инвалидов-получателей услуг, являющихся активными участниками общественной жизни. Все высказали удовлетворение условиями оказания услуг в краеведческом музее, подчеркнув объективно сложившуюся ситуацию: в старинном здании отсутствуют ступеньки, и даже для маломобильных посетителей музея доступны все помещения на первом этаже здания. Кроме того, на сегодняшний день в Краснинском районе на учете находятся только три инвалида-колясочника. Однако, это не оправдывает отсутствие условий доступной среды, так как музей могут посещать и инвалиды из других регионов и стран. Так что сложившаяся ситуация является парадоксальной, но объяснимой.

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) = 7

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

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

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 100.

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

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

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

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

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 53

$У_{\text{перв.конт.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = 53

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

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 100.

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

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

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 53

$У_{\text{оказ.услуг.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 53

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

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.

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

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

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 53

$У_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 46

В данном случае показатель $P_{\text{вежл.дист.уд.}} = 86,8$

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 Ераиновых» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области составляет 100.

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) = 53

$У_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих

непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 53

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

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.

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) = 53

$У_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 53

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

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 100.

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

Расчет показателя ($P_{\text{уд.}}$) доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 53

$У_{\text{уд.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 53

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

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 100.

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:

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

$$K_2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл.}} + 0,3 \times P_{\text{комф.уд.}})$$

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

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

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

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 несколько снижает максимальное значение показателя в целом по организации.

**Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры
Муниципальное бюджетное учреждение культуры**

«Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых» муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области:

$$K_1 = (0,3 \times 70 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 99) = 87,6$$

$$K_2 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 98) = 59,4$$

$$K_3 = (0,3 \times 20 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 100) = 52$$

$$K_4 = (0,4 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 86,8) = 97,4$$

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

$$\text{сумма } K_m = 396,4$$

$$S_n = 394,4 / 5 = 79,2$$

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 79,2.

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:

- Краснинский краеведческий музей имени супругов Ерашовых имеет уникальную выставочную экспозицию, благодаря чему является одним из наиболее привлекательных туристских объектов Смоленской области. Однако, здание (внешний вид оставляет желать лучшего!), в котором расположен музей, нуждается в ремонте, так как эстетические свойства объектов культуры формируют имидж региона.*
- Формирование доступной среды для инвалидов является необходимым условием дальнейшего развития краеведческого музея. Это особенно важно в связи с возможностью включения пгт. Красный в региональные и национальные туристские маршруты. ,*

Директор АНО "Смоленский научно-образовательный центр", кандидат филологических наук, доцент

Е.Н.Мажар

