



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

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

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

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 17Э/21 от «11» 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 "Починковский историко-краеведческий музей"

Сокращенное название: **МБУК "ПИКМ"**

Почтовый адрес организации:

216450, Смоленская обл., г.Починок, ул.Советская, д.14

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

Электронный адрес организации: muzey-pochinok@mail.ru

Телефон организации: 8(48149)41207

Руководитель организации: директор Лунева Марина Юрьевна

Контактная информация руководителя:

номер сотового телефона: 89529947049

e-mail: muzey-pochinok@mail.ru

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Лунева Марина Юрьевна, директор

Номер телефона: 89529947049, e-mail: muzey-pochinok@mail.ru

Дополнительная информация об организации:

Починковский историко-краеведческий музей учрежден Администрацией муниципального образования "Починковский район" Смоленской области 21 июня 2000 года. Он включил в себя собранные ранее коллекции Краеведческого музея в г. Починоке. Открытие музея было приурочено к 90-летнему юбилею А.Т.Твардовского, которому посвящена большая часть экспозиции "Знаменитые земляки". Фактически создателем музея и его директором является Марина Юрьевна Лунева, которая опирается на исторические корни музейного дела в Починковском районе и бережно хранит традиции, заложенные краеведом-фольклористом Василием Константиновичем Ефременковым, впервые создавшим музей в Починке в

1935 году. В настоящее время в музее находится более 3000 экспонатов основного фонда. Здесь представлены коллекции монет, крестьянской одежды и домашней утвари конца XIX начала XX вв. Все экспонаты были найдены на территории Починковского района. Экспозиции музея разнообразны, и повествуют они об истории Починковского района с древнейших времен до наших дней. В музее работают шесть залов: выставочный зал, «История района», «Русский быт», «Послевоенный период», «Смоляне-первопроходцы» и «Знаменитые земли», где представлены документы и личные вещи А. Т. Твардовского и И. Т. Твардовского. Племянница писателя Татьяна Павловна Твардовская передала музею документы и личные вещи Ивана Трифоновича после его смерти. Починковский историко-краеведческий музей играет очень большую роль в социально-экономической жизни района. Особенное значение музей имеет для просвещения и нравственно-патриотического воспитания молодежи. Районный музей собирает и хранит историко-культурное и творческое наследие региона. Также он является участником проекта туристических маршрутов «Починок гостеприимный».

Большой популярностью Починковский историко-краеведческий музей пользуется у гостей из других регионов России. В 2021 году директор музея Лунева Марина Юрьевна стала одним из организаторов приема участников Всероссийской велоэкспедиции "РоссиЯ", проходившей вдоль всей государственной границы Российской Федерации, на участке их пути, пролежавшем по территории Смоленской области. За радушие, теплый прием и профессионализм директор и сотрудники Починковского историко-краеведческого музея были отмечены Благодарственным письмом Русского географического общества. Починковский историко-краеведческий музей является одним из ключевых объектов культуры на территории Смоленской области. Потребителями его услуг являются жители всего региона и сопредельных областей. Даже в условиях карантинных ограничений в связи с коронавирусной инфекцией в 2020 году музей посетили 1500 человек. При столь высокой популярности Починковского историко-краеведческого музея важно обеспечить доступность получения услуг и их высокое качество. Особенно важно это для маломобильных групп населения и людей с ограниченными возможностями здоровья. Независимая оценка качества условий оказания услуг позволяет выявить имеющиеся проблемы и наметить пути их решения с целью создания достойных условий для всех категорий 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:

В помещениях Починковского историко-краеведческого музея расположены стенды, содержащие наиболее актуальную для посетителей информацию: официальное название учреждения и сведения об учредителе, режим и график работы, контактную информацию, структуру музея, цели и задачи музея, официальные данные о сотрудниках, состав музейного фонда, а также план работы, информацию о предоставляемых услугах, прейскурант цен, правила поведения посетителей в музее, грамоты, благодарности, объявления, анонсы и др. Большое внимание в музее уделяется безопасности жизнедеятельности, в связи с чем оформлены стенды: "Инструкция на случай возникновения пожара", "Правила поведения при нахождении взрывоопасных предметов и неизвестных пакетов", "План эвакуации", а также "Памятка о пропаганде здорового образа жизни". В целом, информация на стендах, размещенных в помещениях Починковского историко-краеведческого музея, соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Починковский историко-краеведческий музей" имеет собственный официальный сайт, размещенный в интернет по адресу: <http://pochinok.museum67.ru>. Данный сайт содержит практически всю необходимую информацию, предусмотренную для организаций сферы культуры. На главной странице имеется полное и сокращенное название музея, место нахождения, режим и график работы, контактные телефоны и адрес электронной почты. В разделе "Документы" (<http://pochinok.museum67.ru/muzej-243/>) размещены нормативно-правовые документы: Устав, распоряжение о создании учреждения, приказы, материально-техническое обеспечение, муниципальное задание и др. В разделе "Структура"

(<http://pochinok.museum67.ru/struktura/>) представлены руководитель и сотрудники музея. Деятельность музея раскрывается на сайте в рубриках "Фонды", "Экспозиция", "Выставки", "Услуги", "Музеи-партнеры", "Виртуальные экскурсии" и др. Большой заслугой сотрудников музея является уникальная краеведческая информация, размещенная в рубриках: "Солдатам Победы посвящается", "Починковцы в науке", "Наследие", "Земляки, которыми гордимся", "Починковские усадьбы", "Книга Памяти", "Солдаты Победы", "Историческая справка", "Это интересно", "Онлан-проект одного экспоната" и др. Большой интерес у потребителей услуг вызывает "Фотогалерея", "Конкурсы", "Музей в СМИ", "Волонтерское движение", "Туристу на заметку" и др. На сайте также имеется солидный арсенал функций, позволяющих обеспечить дистанционное взаимодействие с потребителями услуг: "Книга отзывов", "Купить билет", "Интернет-приемная", "Независимая оценка качества оказываемых услуг" и др. Таким образом, размещенная на официальном сайте Починковского историко-краеведческого музея информация в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту сотрудники музея используют иные способы распространения информации о своей деятельности: социальные сети (ВКонтакте, Одноклассники), средства массовой информации (газета "Сельская новь") и городские доски объявлений, что позволяет своевременно информировать жителей региона о деятельности музея.

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 ($\Pi_{инф.}$), 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_{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 "Починковский историко-краеведческий музей" 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 Починковского историко-краеведческого музея представлена информация о разнообразных дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. В разделе "Контакты" (<http://pochinok.museum67.ru/kontakty/>) указаны: абонентский номер телефона 8(48149)41207, адрес электронной почты muzeu-pochinok@mail.ru, почтовый адрес с обозначением местоположения музея на Яндекс.Карте. Задать вопрос или отправить электронное сообщение можно в разделе "Интернет-приемная" (<http://pochinok.museum67.ru/priemnaya/>). Кроме того, на сайте функционирует раздел "Часто задаваемые вопросы" (<http://pochinok.museum67.ru/chasto-zadavaemye-voprosy/>), где размещены ответы на актуальные вопросы потребителей услуг. Поделиться своим впечатлением от посещения музея можно в электронной "Книге отзывов" (<http://pochinok.museum67.ru/otzyvy/>). В разделе "Независимая оценка качества оказываемых услуг" размещена информация о результатах независимой оценки, а также план по устранению недостатков. В этом же разделе имеется ссылка на электронную анкету для выражения мнения

потребителями услуг (<http://pochinok.museum67.ru/anketa/>). Для дистанционного взаимодействия с потребителями услуг используются современные технологии, о чем свидетельствует онлайн-проект "История одного экспоната" (<http://pochinok.museum67.ru/onlajn-proekt-istoriya-odnogo-ek/>). В дистанционном формате можно приобрести билет в музей, перейдя по ссылке "Купить билет" (<https://vmuzei.com/museum/pochinkovskiy-istoriko-kraevedcheskiy-muzei>). Таким образом, имеющаяся на официальном сайте информация о дистанционных способах обратной связи позволяет 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) = 9.

$T_{\text{дист.}}$ (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 "Починковский историко-краеведческий музей" 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 ($P_{\text{откр.уд}}$) были использована информация, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг Починковского историко-краеведческого музея. Учреждение относится ко II типу по количеству обслуженных потребителей услуг за предыдущий год (в 2020 году посетителями музея стали 1500 человек). В соответствии с категорией учреждения было опрошено 115 человек. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 115 человек.

$U_{стенд}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **114 человек**.

$U_{сайт}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **115 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 $P_{откр.уд.} = 99,57$ 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 "Починковский историко-краеведческий музей" составляет 99,57 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:

Созданные в Починковском историко-краеведческом музее условия для посетителей можно считать вполне достойными. Зона отдыха оборудована соответствующей мебелью. В помещениях музея создана понятная навигация. В открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода. Санитарно-гигиенические помещения находятся в удовлетворительном санитарном состоянии; влажная уборка помещений проводится несколько раз в день. На получение услуг потребители могут записаться различными способами: по телефону, на официальном сайте через интернет-приемную или при личном посещении. Рядом с музеем находятся городские парковки и остановка общественного транспорта.

Расчет показателя комфортных условий предоставления услуг ($P_{комф. усл.}$) определяется по формуле (2.1), где:

$S_{комф.}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = **6**.

$T_{комф.}$ (количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг; по 20 баллов за каждое комфортное условие; при наличии пяти и более комфортных условий показатель $P_{комф. усл.}$ 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 "Починковский историко-краеведческий музей" 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 в результате опроса и анкетирования потребителей услуг Починковского историко-краеведческого музея. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **115 человек.**

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **114 человек.**

$P_{\text{комф.уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **99,13** балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Починковский историко-краеведческий музей" составляет 99,13 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 Починковском историко-краеведческом музее созданы некоторые элементы безбарьерной среды. Так, например, входная группа оборудована пандусом, имеются поручни. Расширенные дверные проемы позволяют проехать инвалидной коляске. Рядом с музеем есть возможность для парковки автотранспортных средств инвалидов. На официальном сайте в

разделе "Доступная среда" представлена информация по реализации программы "Доступная среда" (<http://pochinok.museum67.ru/anons/realizaciya-programmy-dostupnaya/>). В дальнейшем необходимо продолжить обустройство безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов.

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

Сорг.дост. (количество условий доступности организации для инвалидов) = 4.

Торг.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 (Порг.дост.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае Порг.дост. = 80 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 "Починковский историко-краеведческий музей" составляет 80 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 Починковском историко-краеведческом музее проводится целенаправленная работа по формированию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. На официальном сайте музея в разделе "Доступная среда" представлены официальные документы, отражающие работу в этом направлении: "Положение по работе с инвалидами" (<http://pochinok.museum67.ru/anons/polozhenie-po-rabote-s-invalidam/>) и Инструкция по обслуживанию инвалидов (<http://pochinok.museum67.ru/anons/instrukciya/>). Для инвалидов по зрению функционирует альтернативная версия официального сайта. Проведен инструктаж работников музея по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории (Приказ №30 от 21.08.2021 о прохождении инструктажа). Всем инвалидам оказывается помощь по сопровождению в помещениях музея. В интерактивном зале «Русский быт» инвалиды по зрению имеют возможность подержать экспонаты в руках, тем самым могут ознакомиться с формами и свойствами предметов. Кроме того, технические возможности официального сайта позволяют оказывать услуги в

дистанционном режиме (онлайн-проект "История одного экспоната", покупка билетов в онлайн формате и др.). В перспективе необходимо улучшать условия доступности для инвалидов с использованием современных технологий: обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей рельефно-точечным шрифтом Брайля и т.д.

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

Суслугдост. (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 4.

Туслугдост. (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 (Пуслугдост.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества Пуслугдост. = 80 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 "Починковский историко-краеведческий музей" составляет 80 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 и телефонного опроса потребителей услуг-инвалидов. Починковский историко-краеведческий музей сотрудничает с Починковским местным отделением Всероссийского общества слепых (председатель В.В. Барсуков). Для многих инвалидов музей является главным учреждением культуры, где они имеют возможность общения и участия в культурно-массовых мероприятиях. Для людей с ограничениями по зрению сотрудники музея проводят тематические экскурсии. Работники историко-краеведческого музея стараются создавать условия для реализации культурных и духовных потребностей данной категории пользователей. Телефонный опрос показал высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг для инвалидов. Особо было отмечено внимательное и доброжелательное отношение сотрудников музея к потребностям инвалидов.

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) = 20 человек.

$У_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 19 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд}} = 95$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Починковский историко-краеведческий музей" составляет 95 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 данного показателя была использована информация, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг Починковского историко-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) = 115 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) = 114 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}} = 99,13$ 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 "Починковский историко-краеведческий музей" составляет 99,13 балла.

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

Для расчета данного показателя была использована информация, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг Починковского историко-краеведческого музея. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (Показ.услуг.уд.), осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **115 человек.**

У_{оказ.услуг.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **115 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 "Починковский историко-краеведческий музей" 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 Починковского историко-краеведческого музея. 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) = **115 человек.**

$U_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **113 человек**.

В данном случае показатель $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$ = **98,26 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 "Починковский историко-краеведческий музей" составляет 98,26 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 Починковский историко-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) = **115 человек**.

$U_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **115 человек**.

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Починковский историко-краеведческий музей" составляет 100 баллов.

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

Расчет показателя ($P_{орг.усл.уд.}$) долиполучателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в Починковском историко-краеведческом музее, производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **115 человек.**

$У_{орг.усл.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **114 человек.**

В данном случае показатель $P_{орг.усл.уд.} = 99,13$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Починковский историко-краеведческий музей" составляет 99,13 балла.

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

Расчет показателя ($P_{уд.}$) долиполучателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в Починковском историко-краеведческом музее, производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **115 человек.**

$У_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **115 человек.**

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Починковский историко-краеведческий музей" составляет 100 баллов.

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

S_n — показатель оценки качества n -ой организации;

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

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

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

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

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

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

Все показатели: $\Pi_{\text{инф}} \dots \Pi_{\text{уд.}}$ — 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" (Пожд.), 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 "Починковский историко-краеведческий музей"

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99,57) = 99,43$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,13) = 99,57$$

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 95) = 84,5$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,13 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 98,26) = 99,3$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 99,13 + 0,5 \times 100) = 99,83$$

$$\text{сумма } K_m = 482,63$$

$$S_n = 482,63 / 5 = 96,53$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Починковский историко-краеведческий музей" составляет 96,53 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Починковский историко-краеведческий музей":

- Дальнейшее развитие музея должно быть связано с повышением качества условий оказания услуг всем категориям населения, включая инвалидов. В перспективе необходимо продолжить целенаправленную работу по обустройству безбарьерной доступной среды с использованием современных технологий, в частности: нанести контрастную маркировку на двери и стеклянные поверхности, обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также дублирование надписей рельефно-точечным шрифтом Брайля и др.
- Высокий профессионализм сотрудников Починковского историко-краеведческого музея и уникальная экспозиция определяют большую роль музея в социально-культурной жизни региона и историко-просветительской работе среди молодежи, поэтому деятельность музея необходимо более широко освещать в региональных и федеральных средствах массовой информации.

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

Е.Н. Мажар



Прошнуровано, пронумеровано и скреплено
печатью 17 (сороксемь)) листов.

Директор



/Е.Н.Мажар/

