



**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 № 11Э/23 от «27» июня 2023 года 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 "Руднянская районная централизованная клубная система"**

Сокращенное наименование организации:

**МБУК "Руднянская РЦКС"**

*Почтовый адрес организации:*

216790, Смоленская область, г. Рудня, ул. Киреева, д. 48

*Адрес сайта организации:* <https://rudskc.admin-smolensk.ru/>

*Электронный адрес организации:* [rcks2012@yandex.ru](mailto:rcks2012@yandex.ru)

*Телефон организации:* тел./факс 8 (48141) 5-08-05

*Руководитель организации:*

Директор Антофий Людмила Владимировна

*Контактная информация руководителя –*

номер сотового телефона: +7(910) 114-18-04

e-mail: [rcks2012@yandex.ru](mailto:rcks2012@yandex.ru)

*Количество получателей услуг за предыдущий календарный год –*  
185014 посещений

*Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:*

Антофий Людмила Владимировна, директор МБУК "Руднянская РЦКС"

*Контактная информация –*

номер сотового телефона: +7(910)1141804

e-mail: [rcks2012@yandex.ru](mailto:rcks2012@yandex.ru)



### **Дополнительная информация об организации:**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" в современном статусе действует с 25 декабря 2006 года. Его директором с 7 августа 2015 года является Антофий Людмила Владимировна. В настоящее время МБУК "Руднянская РЦКС" является одним из крупнейших учреждений культуры в регионе и включает в себя 22 структурных подразделения: Руднянский городской Дом культуры (г. Рудня, ул. Киреева, д.48), Голынковский поселковый Дом культуры (пос. Голынки, ул. Коммунистическая), Голынковский подростковый клуб "Юность" (пос. Голынки, ул. Коммунистическая, д. 6), а также Микулинский культурно-исторический комплекс (деревня Микулино) и 18 сельских Домов культуры (СДК), расположенных в деревнях, образующих четыре сельских поселения. **Любавичское сельское поселение:** Любавичский сельский Дом культуры (д. Любавичи, ул. Центральная, д. 40), Казимировский сельский Дом культуры (д. Казимировов, ул. Центральная, д.16), Березинский сельский Дом культуры (д. Березино, ул. Мира, д. 27). **Переволочское сельское поселение:** Переволочский сельский Дом культуры (Переволочье, ул. Школьная, д. 9), Карташевичский сельский Дом культуры (д. Карташевичи, ул. Центральная, д.12), Кругловский сельский Дом культуры (д. Кругловка, ул. Центральная, д. 1), Стайский сельский Дом культуры (д. Стаи, ул. Молодежная, д.1). **Понизовское сельское поселение:** Понизовский сельский Дом культуры (с. Понизовье, ул. Советская, д.2), Кошевичский сельский Дом культуры (д. Кошевичи, ул. Центральная, д.1), Узгорский сельский Дом культуры (д. Узгорки, ул. Кольшанская, д. 2), Борковский сельский Дом культуры (д. Борки, ул. Центральная, д.37), Кляриновский сельский Дом культуры (д. Кляриново, ул. Центральная, д.12), Боярщинский сельский Дом культуры (д. Боярщина, ул. Центральная, д.19). **Чистиковское сельское поселение:** Чистиковский сельский Дом культуры (д. Чистик, ул. Комсомольская, д. 15), Шеровичский сельский Дом культуры (д. Шеровичи, ул. Луговая, д.11), Лешнянский сельский Дом культуры (д. Лешно, ул. Школьная, д.13), Смолиговский сельский Дом культуры (д. Смолиговка, ул. Калинина, д.4), Сташковский сельский Дом культуры (д. Сташки, ул. Молодежная, д.13).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" в соответствии с Уставом, утвержденным постановлением Администрации муниципального образования "Руднянский район" Смоленской области № 420 от 2 декабря 2011 года, осуществляет деятельность по сохранению культурного наследия Руднянского района Смоленской области, организации досуга и приобщению жителей муниципального образования к самодеятельному художественному творчеству, художественным народным промыслам и ремеслам. В учреждении 8 коллективов самодеятельного народного творчества удостоены звания "народный" и "образцовый". Звание "народный" имеют следующие коллективы: Хор русской песни (Березинский СДК), Ансамбль народной песни "Березняночка" (Березинский СДК), Театр (Руднянский городской Дом культуры), Театр



"Диалог" (Переволоцкий СДК), Театр "Дебют (Понизовский СДК). Звания "образцовый" удостоены следующие коллективы: Детский фольклорный ансамбль "Кривичата" (Голынковский подростковый клуб "Юность"), Танцевальная студия "Юность" (Чистиковский СДК), Хореографическая студия "Новый век" (Руднянский ГДК).

Сотрудники МБУК "Руднянская РЦКС" стремятся сочетать профессиональную деятельность с высоким качеством условий оказания услуг населению. В 2020 году Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" прошло процедуру оценки качества условий оказания услуг, по результатам которой были выработаны соответствующие рекомендации. За прошедшие три года была проделана большая работа, что привело к позитивным изменениям в деятельности учреждения. В частности, был разработан и размещен в сети интернет собственный официальный сайт <https://rudskc.admin-smolensk.ru/>. Это кардинально улучшило работу по информированию населения и организации дистанционного взаимодействия с получателями услуг. В 2020 году победа в областном фестивале-конкурсе любительских творческих коллективов "Наследники традиций" принесла театру Руднянского ГДК получение Гранта в размере 50 тыс. рублей, который был потрачен на укрепление материально-технической базы театра (приобретение ноутбука и двух радиосистем). В 2020 году из-за "ковидных" ограничений и принятых санитарно-эпидемиологических мер безопасности план по оказанию платных услуг населению был выполнен не в полном объеме. Тем не менее, все заработанные средства (337 тысяч рублей) были израсходованы на проведение косметического ремонта помещений, приобретение оргтехники, оборудования, ГСМ. За счет собственных средств шились сценические костюмы, приобреталась обувь, канцтовары, призы и сувениры для проведения мероприятий и т.д. На тот момент самым острым вопросом был ремонт протекающей плоской кровли Чистиковского СДК. Данная проблема была решена за счет выделенных средств из резервного фонда Администрации Смоленской области в объеме 3 247 тысяч рублей. За данные денежные средства была отремонтирована кровля, а на экономию, образовавшуюся после проведения аукциона, установлены 16 оконных блоков в здании Чистиковского СДК и завершен ремонт кровли Любавичского СДК. Также за счет средств из резервного фонда Администрации Смоленской области для Голынковского ПДК было приобретено звуковое оборудование на сумму 100,0 тысяч рублей, а для образцового самодеятельного фольклорного ансамбля "Кривичата" Голынковского подросткового клуба "Юность" – сценические костюмы на сумму 68,0 тысяч рублей. В рамках реализации ведомственной целевой программы "Современный облик сельских территорий" в 2020 году для МБУК "Руднянская РЦКС" был приобретен автобус "ГАЗель" стоимостью 1 557 тысяч рублей. Участие в Федеральном партийном проекте "Культура малой Родины" (2020 год) позволило осуществить текущий ремонт в Голынковском поселковом Доме культуры на сумму 800,0 тысяч рублей (ремонт помещений здания:



фойе, кабинет директора, сцена, костюмерка, теннисная комната, коридор перед теннисной комнатой, методический кабинет) и ремонт кровли в Любавичском сельском Доме культуры на сумму 500,0 тысяч рублей. В **2021** году за участие в областном фестивале-конкурсе любительских творческих коллективов "Наследники традиций" народный самодеятельный коллектив ансамбль народной песни "Березняночка" Березинского СДК получил Диплом I степени в направлении "Ансамбли народной песни" и Диплом I степени в направлении "Ансамбли народной музыки", а также ценные призы (экшен-камеру и портативную музыкальную колонку). В рамках реализации областной государственной программы "Развитие культуры в Смоленской области" Любавичский СДК был признан Лучшим сельским учреждением культуры, и в 2021 году получил денежные средства в размере 116 104,54 рублей, на которые был осуществлён ремонт помещений, смонтирована сцена, заменён водопровод в здании и установлен бойлер. Благодаря инициативе депутата Смоленской областной Думы А.В. Моргунова Борковский СДК получил 100 тыс. руб. из резервного фонда Администрации Смоленской области на звукоусилительную аппаратуру. При содействии депутата Государственной Думы Сергея Ивановича Неверова, в рамках реализации областной государственной программы "Развитие культуры в Смоленской области", на Голынковский подростковый клуб "Юность" было выделено 9 722 852 рубля, из которых 9 364 743,44 руб. потрачено на капитальный ремонт здания, а 358 108,56 рублей – на приобретение мебели для отремонтированных помещений. Укреплению материально-технической базы структурных подразделений МБУК "Руднянская РЦКС" способствовало участие в Национальном проекте "Культура" в 2021 году, в рамках которого на капитальный ремонт Березинского СДК были выделены денежные средства из бюджетов разных уровней: федеральный бюджет (331 428,0 тыс. руб.), областной бюджет (495 237,0 тыс.руб.), местный бюджет (200 501 тыс.руб.). Федеральный партийный проект "Культура малой Родины" позволил провести ремонт в Березинском СДК (текущий ремонт помещений здания, приобретение занавеса и стульев), Голынковском ПДК (текущий ремонт фасада, центрального входа и водосточной системы здания), Любавичском СДК (текущий ремонт помещений здания) на общую сумму 2 000 тысячи рублей (из бюджетов разного уровня). На основании муниципальной программы "Доступная среда на территории муниципального образования Руднянский район Смоленской области" было выделено 40 тысяч рублей на создание безбарьерной доступной среды для инвалидов. На эти средства было приобретено два перекатных пандуса для Березинского СДК и Голынковского подросткового клуба "Юность", тактильные таблички с названием Домов культуры и помещений для Руднянского ГДК, Березинского СДК и Голынковского подросткового клуба "Юность". В **2022** году за участие в областном фестивале-конкурсе любительских творческих коллективов "Наследники традиций" образцовый самодеятельный коллектив танцевальная студия "Юность" (руководитель Левусенкова И.В.) Чистиковского СДК получил Диплом III степени в



направлении "Цирковые и хореографические коллективы" и ценный приз (отпариватель). При содействии депутата Государственной Думы Сергея Ивановича Неверова, в рамках реализации областной государственной программы "Развитие культуры в Смоленской области", на Голынковский под-ростковый клуб "Юность" было выделено 3 337,9 тыс. руб., которые были потрачены на капитальный ремонт фасада здания. Участие МБУК "Руднянская РЦКС" в Федеральном партийном проекте "Культура малой Родины" позволило приобрести для Березинского СДК звукоусилительную и световую аппаратуру, проектор, экран и коммутацию к аппаратуре, а также в Голынковском ПДК осуществить текущий ремонт внутренних помещений здания. На все эти мероприятия в рамках проекта (из бюджетов разного уровня) было выделено 909,09 тысяч рублей. Формированию условий для безбарьерного посещения культурно-досуговых учреждений Руднянского района лицами с ограниченными возможностями здоровья способствует муниципальная программа "Доступная среда на территории муниципального образования Руднянский район Смоленской области". В 2022 году были выделены средства в размере 120 тысяч рублей, на которые обустроено санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов в Руднянском городском Доме культуры. Таким образом, в Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" ведется планомерная и целенаправленная работа по улучшению условий предоставления услуг населению. Это позволяет вовлечь в социально-культурную деятельность практически всё население муниципального образования. В прошедшем 2022 году получателями услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" стали 185 014 человек, что позволяет отнести его к V категории учреждений культуры (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). Независимая оценка качества условий оказания услуг призвана проанализировать сложившуюся ситуацию и разработать рекомендации по дальнейшему совершенствованию качества условий оказания услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья.

#### **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 Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" сформирована современная информационная среда, основу которой составляют стенды, размещенные в помещениях организации и на прилегающей территории. В наиболее полном варианте информационные материалы представлены в головном учреждении – Руднянском городском Доме культуры (г. Рудня, ул. Киреева, д.48). При входе в здание имеются стационарные вывески с указанием официального названия учреждения; режима работы и контактной информацией. Примечательно, что эта информация продублирована рельефно-точечным шрифтом Брайля. На внешней стороне здания размещены цветные баннеры и дополнительная информация. На стендах, установленных в холле Руднянского городского Дома культуры, размещена наиболее важная для получателей услуг информация. Оформлен отдельный стенд "Уголок посетителя" с официальной информацией для посетителей (Устав, перечень предоставляемых услуг, график работы структурных подразделений МБУК "Руднянская РЦКС", план работы на месяц и др.). На других стендах в холле размещена информация об участии МБУК "Руднянская РЦКС" в Национальном проекте "Культура", в рамках которого был создан виртуальный концертный зал; информация о клубных объединениях, QR-коды, позволяющие получить детальную информацию о деятельности учреждения. Также на стендах представлены: народные и образцовые коллективы МБУК "Руднянская РЦКС", мероприятия Домов культуры, расписание работы кружков и др. Позитивную атмосферу создают представленные награды творческих коллективов (дипломы, грамоты, благодарственные письма). Об организации работы в коллективе свидетельствуют стенды "Профсоюз", "Поздравляем" и другие. Информационную среду удачно дополняют тематические стенды и выставки. Большое внимание в Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" уделяется обеспечению безопасности жизнедеятельности, что подтверждают соответствующие стенды: план эвакуации, правила пожарной безопасности, инструкция о мерах пожарной безопасности, действия при пожаре, телефоны экстренных служб, информация об участковых, антитеррористической защищенности и др. Во всех структурных подразделениях МБУК "Руднянская РЦКС" создана аналогичная информационная среда с учетом специфики работы и потребностей местного населения. Таким образом, размещенная на стендах в помещениях Муниципального бюджетного учреждения культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" информация в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.



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

Важным достижением Муниципального бюджетного учреждения культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" в информационной сфере стало создание собственного официального сайта, размещенного в сети интернет по адресу: <https://rudskc.admin-smolensk.ru/>. Это позволило на более высоком уровне осуществлять информирование населения о своей деятельности и обеспечивать дистанционное взаимодействие с получателями услуг. Официальный сайт создан на современной технической платформе и весьма удобен в работе. На главной странице сайта указано полное официальное название учреждения и его директор, контактная информация (абонентский номер телефона и адрес электронной почты), новостная информация, а также электронный сервис для обратной связи с получателями услуг "Есть вопрос? Напиши нам". Информация, отражающая многогранную деятельность учреждения, логично систематизирована по основным разделам и рубрикам. В разделе "Общая информация" (<https://rudskc.admin-smolensk.ru/obshhaia-informac/>) содержатся основные сведения о МБУК "Руднянская РЦКС". В разделе "Нормативно-правовые документы" (<https://rudskc.admin-smolensk.ru/docs/smolensk/>) размещен Устав с последующими изменениями, а также Свидетельство о внесении записи в ЕГРЮЛ, Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, Положение о структурном подразделении. Раздел "Структура" (<https://rudskc.admin-smolensk.ru/strukture/>) содержит официальную информацию о всех 22 структурных подразделениях, а также о должностных лицах МБУК "Руднянская РЦКС". Профессиональную работу учреждения освещают разделы: "Деятельность" (<https://rudskc.admin-smolensk.ru/deiatelnost/>), "Конкурсы" (<https://rudskc.admin-smolensk.ru/konkursy/>), "Фестивали" (<https://rudskc.admin-smolensk.ru/festivali/>), "Награды" (<https://rudskc.admin-smolensk.ru/nagrady/>) и др. Большой интерес у получателей услуг вызывают разделы "Афиша", "Новости", "Фотоальбомы" и др. Важно, что технические возможности сайта позволяют обеспечить обратную связь и дистанционное взаимодействие с получателями услуг. Таким образом, размещенная на собственном официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" информация полностью соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту сотрудники МБУК "Руднянская РЦКС" используют и другие способы распространения и места размещения информации о своей деятельности: социальные сети (группа ВКонтакте <https://vk.com/public194177842>), средства массовой информации (газета "Руднянский голос"), а также афиши, информационные стенды 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 "Руднянская районная централизованная клубная система" 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 собственном официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры "Руднянская районная централизованная клубная си-



стема" (<https://rudskc.admin-smolensk.ru/>) имеется информация о различных способах обратной связи и дистанционного взаимодействия с получателями услуг. На главной странице сайта указан абонентский номер телефона 8(48141) 5-08-05 и адрес электронной почты: [rcs2012@yandex.ru](mailto:rcs2012@yandex.ru). Более подробная контактная информация содержится в разделе "Структура" (<https://rudskc.admin-smolensk.ru/strukture/>), где указаны номера телефонов и адреса электронной почты директора МБУК "Руднянская РЦКС", заместителя директора, заведующего методическим отделом, а также адреса и информация о руководителях каждого из структурных подразделений учреждения. Возможность обратной связи предоставляют электронные сервисы, размещенные на главной странице сайта ("Есть вопрос? Напишите нам."); в разделе "Интернет-приемная" и в разделе "FAQ" (<https://rudskc.admin-smolensk.ru/faq/>). Раздел "Обращения граждан" (<https://rudskc.admin-smolensk.ru/obraschenia-graj/>) дает возможность отправить электронное обращение по широкому спектру проблем. Более того, собственный официальный сайт дает возможность населению взаимодействовать с представителями Администрации муниципального образования "Руднянский район" с использованием электронного сервиса на главной странице сайта "Госуслуги. Решаем вместе". Это позволяет оперативно решать проблемы разных сфер жизни и деятельности жителей региона. Раздел "Независимая оценка качества" (<https://rudskc.admin-smolensk.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva/>) позволяет выявить удовлетворенность населения качеством условий оказания услуг. С этой целью в разделе размещены анкеты, доступные для скачивания с последующим предоставлением сведений в учреждение культуры. Дистанционное взаимодействие с получателями услуг обеспечивает электронная онлайн функция "Купить билет" (<https://vmuzej.com/museum/mbuk-rudnyanskaya-gcks>). Технические возможности сайта позволяют населению получать услуги в дистанционном режиме с использованием различных разделов сайта, содержащих фото- и видеоматериалы. В настоящее время продолжается работа по наполнению содержанием данных разделов. Таким образом, имеющаяся на собственном официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" информация о различных способах обратной связи позволяет обеспечить эффективное дистанционное взаимодействие с получателями услуг.

Расчет показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» П лист.):

Слист. (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = 8.

Тлист. (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 "Руднянская районная централизованная клубная система" 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 использованы результаты традиционного анкетирования получателей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры "Руднянская районная централизованная клубная система". В прошедшем 2022 году в МБУК "Руднянская РЦКС" было зарегистрировано 185 014 посещений, что позволяет отнести его к V категории учреждений культуры (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). Это дало возможность опросить 536 человек во всех структурных подразделениях МБУК "Руднянская РЦКС". Абсолютное большинство респондентов выразили удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **536 человек.**

$У_{\text{стенд}}$  (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **533 человека.**

$У_{\text{сайт}}$  (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **534 человека.**

Исходя из проведенных расчетов, доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте  $P_{\text{откр.уд.}} = 99,53$  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 "Руднянская районная централизованная клубная система" составляет 99,53 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 "Руднянская районная централизованная клубная система" созданы весьма достойные условия для получателей услуг. Большой объем работы был проделан за прошедшие три года, благодаря участию в Национальном проекте "Культура", Федеральном партийном проекте "Культура малой Родины" и Областной государственной программе "Развитие культуры в Смоленской области". Значительным подспорьем оказались денежные средства, полученные в качестве награды за победы творческих коллективов МБУК "Руднянская РЦКС" в различных фестивалях и конкурсах. Благодаря средствам из разных источников удалось осуществить ремонтные работы в нескольких структурных подразделениях (Березинский сельский Дом культуры, Любавичский сельский Дом культуры, Борковский сельский Дом культуры, Голынковский подростковый клуб "Юность", Голынковский поселковый Дом культуры и др.). Это позволяет неуклонно повышать уровень комфортности условий предоставления услуг населению в МБУК "Руднянская РЦКС". В настоящее время наиболее обустроенным и комфортным для посетителей является основное подразделение учреждения – Руднянский городской Дом культуры, расположенный по адресу: г. Рудня, ул. Киреева, д. 48. Понятная навигация помогает ориентироваться в большом современном здании. Многочисленные зоны отдыха оборудованы соответствующей мебелью. Для посетителей действует удобный гардероб; в открытом доступе имеется питьевая вода (кулер). В здании оборудовано современное санитарно-гигиеническое помещение. Зрительный зал и все аудитории содержатся в хорошем санитарном состоянии. Транспортная доступность не вызывает проблем; рядом с учреждением имеется парковка для автомобильного транспорта. Записаться на получение услуг можно несколькими способами: по телефону, на официальном сайте, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации сферы культуры. Таким



образом, в целом в Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" созданы весьма достойные условия для получателей услуг. Тем не менее, в перспективе необходимо продолжить работу по улучшению условий обслуживания населения в сельских Домах культуры.

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 сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" составляет 100 баллов.*

б) **Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры".**

Для расчета данного показателя была использована информации от потребителей услуг, полученная в результате анкетирования. Всего было опрошено 536 человек, большинство из которых выразили удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в МБУК "Руднянская РЦКС". Вместе с тем, часть респондентов высказала замечания и пожелания по улучшению условий в сельских Домах культуры (текущий ремонт, водопровод, обустройство санитарно-гигиенических помещений и др.). Наибольшее число замечаний относилось к условиям оказания услуг в Шеровичском сельском Доме культуры. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 536 человек.

$У_{\text{комф.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 524 человека.

$P_{\text{комф. уд.}}$  (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 97,76 балла.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" составляет 97,76 балла.*



*цией сферы культуры" для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" составляет 97,76 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 Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" сформированы основные элементы безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. Решению данной проблемы способствовало участие в муниципальной программе "Доступная среда на территории муниципального образования Руднянский район Смоленской области", в рамках которой были выделены средства на создание условий для безбарьерного посещения культурно-досуговых учреждений района лицами с ограниченными возможностями здоровья. В 2021 году было выделено 40 тысяч рублей для приобретения двух перекатных пандусов (Березинский СДК и Голынковский подростковый клуб "Юность") и изготовления тактильных табличек с названием Домов культуры и помещений (Руднянский ГДК, Березинский СДК и Голынковский подростковый клуб "Юность"). В 2022 году на основании муниципальной программы "Доступная среда на территории муниципального образования Руднянский район Смоленской области" было выделено 120 тысяч рублей на обустройство туалета для маломобильных граждан в Руднянском ГДК. В результате проделанной работы в настоящее время наиболее обустроенным для оказания услуг инвалидам является Руднянский городской Дом культуры, где соответствующим образом обустроены помещения и прилегающая территория. Входная группа оборудована стационарным пандусом, выполненным в соответствии с современными требованиями. Имеется кнопка вызова персонала; частично оборудованы поручни. Распашные входные двери с контрастной маркировкой имеют расширенный дверной проем. Текст на входной вывеске продублирован рельефно-точечным шрифтом Брайля. Во внутренних помещениях здания также имеются расширенные дверные проемы. На стеклянные поверхности дверей нанесена контрастная маркировка. На средства муниципальной программы "Доступная среда на территории муниципального образования Руднянский район Смоленской области" в здании Руднянского ГДК оборудовано санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. На прилегающей территории имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов. Во всех структурных подразделениях учреждения ведут-



ся работы по обустройству безбарьерной среды с учетом потребностей местного населения и финансовых возможностей. Таким образом, в целом в помещениях и на прилегающей территории Муниципального бюджетного учреждения культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" создана безбарьерная среда с учетом доступности для инвалидов. В перспективе необходимо продолжить формирование безбарьерной доступной среды в сельских Домах культуры.

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) = 7.

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. = 100 баллов.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" составляет 100 баллов.*

б) Значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими".

*Общий анализ состояния условий доступности для инвалидов в организации:*

Сотрудники Муниципального бюджетного учреждения культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" стремятся создать условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Этому способствует участие в муниципальной программе "Доступная среда на территории муниципального образования Руднянский район Смоленской области", благодаря которой были изготовлены тактильные таблички с названием Домов культуры и помещений в Руднянском ГДК, Березинском СДК и Голынковском подростковом клубе "Юность". В результате этого частично решена задача дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. На официальном сайте МБУК "Руднянская РЦКС" (<https://rudskc.admin-smolensk.ru/>) действует версия для инвалидов по зрению ([https://rudskc.admin-smolensk.ru/?display\\_mode=blind\\_mode](https://rudskc.admin-smolensk.ru/?display_mode=blind_mode)). Проведен ин-



структаж работников МБУК "Руднянская РЦКС" по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории (приказ № 63 от 06 апреля 2021 года). Два работника прошли обучение на курсах повышения квалификации по программе "Социокультурная реабилитация и адаптация инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в пространстве учреждения культуры". В учреждении практикуется предоставление услуг инвалидам в дистанционном режиме (с использованием возможностей собственного официального сайта) и на дому. Таким образом, в Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" в основном созданы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В перспективе необходимо продумать вопрос дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием современного оборудования.

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

$P_{\text{услуг дост.}}$  (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 4.

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

В данном случае показатель оценки качества  $P_{\text{услуг дост.}} = 80$  баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" 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 анкетирования и телефонного опроса потребителей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры "Руднянская районная централизованная клубная система", являющихся инвалидами. В ходе опроса получатели услуг отметили активное взаимодействие МБУК "Руднянская РЦКС" с Руднянской районной организацией Всероссийского общества инвалидов. Слова признательности были высказаны в адрес сотрудников культурно-досуговых учреждений за их доброжелательное и



внимательное отношение к потребностям инвалидов. Особо подчеркнули получатели услуг проделанную работу по обустройству безбарьерной доступной среды, что позволяет людям с ограниченными возможностями здоровья принимать участие в культурно-массовых мероприятиях. В наибольшей степени инвалидов порадовали позитивные изменения в Руднянском городском Доме культуры. Вместе с тем, жители сельских поселений высказали свои замечания и пожелания по дальнейшему обустройству безбарьерной среды. Так, например, в анкетах были высказаны следующие предложения: установить кнопку вызова персонала (Голынковский ПДК), установить пандус и поручни (Кляриновский СДК, Смолигловский СДК), обустроить санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов (Смолигловский СДК) и т.д. Больше всего замечаний получателями услуг было сделано по доступной среде в Шеровичском СДК. Тем не менее, общий позитивный настрой и удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов вдохновляют сотрудников Муниципального бюджетного учреждения культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" на дальнейшую работу по обустройству безбарьерной доступной среды для 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) = **54 человека.**

$У_{\text{дост.}}$  (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **49 человек.**

В данном случае показатель  $P_{\text{дост.уд}}$  = **90,74 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" составляет 90,74 бала.*

#### **IV. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ"**

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

При расчете данного показателя была использована информация, полученная в результате анкетирования потребителей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры "Руднянская районная централизованная



клубная система". Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУК "Руднянская РЦКС", обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры (П<sub>перв.конт.уд.</sub>), осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **536 человек.**

**У<sub>перв.конт.</sub>** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **535 человек.**

В данном случае показатель П<sub>перв.конт.уд.</sub> = **99,81 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 Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" составляет 99,81 балла.*

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

Для получения данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате опроса и анкетирования населения. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Муниципального бюджетного учреждения культуры "Руднянская районная централизованная клубная система", обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (Показ.услуг.уд.), осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **536 человек.**

**У<sub>оказ.услуг.</sub>** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **534 человека.**

В данном случае показатель Показ.услуг.уд. = **99,63 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание*



*услуги при обращении в организацию сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" составляет 99,63 балла.*

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 Муниципального бюджетного учреждения культуры "Руднянская районная централизованная клубная система". Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУК "Руднянская РЦКС" при использовании дистанционных форм взаимодействия проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **536 человек.**

$У_{\text{вежл.дист.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **531 человек.**

В данном случае показатель  $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$  = **99,07 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 "Руднянская районная централизованная клубная система" составляет 99,07 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 Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" 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) = **536 человек.**



$U_{\text{реком.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **531 человек**.

В данном случае показатель  $P_{\text{реком.}}$  = **99,07 балла**.

*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 "Руднянская районная централизованная клубная система" составляет 99,07 балла.*

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

Проведенное во всех структурных подразделениях анкетирование показало высокий уровень удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг. Лишь в одном структурном подразделении (Шеровичский сельский Дом культуры) часть респондентов выразила негативное отношение. Расчет показателя ( $P_{\text{орг.усл.уд.}}$ ) доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Руднянская районная централизованная клубная система", производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **536 человек**.

$U_{\text{орг.усл.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **511 человек**.

В данном случае показатель  $P_{\text{орг.усл.уд.}}$  = **95,34 балла**.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" составляет 95,34 балла.*

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

Для расчета данного показателя были использованы результаты анкетирования, проведенного во всех структурных подразделениях МБУК "Руд-



нянская РЦКС". На общем фоне удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации культуры, максимум негативных отзывов был высказан лишь в отношении одного подразделения – Шеровичского сельского Дома культуры. Расчет показателя ( $P_{уд.}$ ) доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Руднянская районная централизованная клубная система", производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{обш.}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 536 человек.

$У_{уд.}$  (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 508 человек.

В данном случае показатель  $P_{уд.}$  = 94,78 балла.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" составляет 94,78 балла.*

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

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

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

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 органи-

от  
тен-  
мой  
яв-

гер-  
тей,  
слуг  
но-  
НР  
гер-  
по  
ния  
ода.  
гер-  
аза-  
кий  
(а).

она,



ациями 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" (Пожид.), 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 "Руднянская районная централизованная клубная система"**

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99,53) = 99,81$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 97,76) = 98,88$$

$$K_3 = (0,3 \times 100 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 90,74) = 89,22$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,81 + 0,4 \times 99,63 + 0,2 \times 99,07) = 99,58$$

$$K_5 = (0,3 \times 99,07 + 0,2 \times 95,34 + 0,5 \times 94,78) = 96,18$$

$$\text{сумма } K_m = 483,67$$

$$S_n = 483,67 / 5 = 96,73$$

*Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руднянская районная централизованная клубная система" составляет 96,73 балла.*

*Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руднянская районная централизованная клубная система":*

- Продолжить работу по улучшению комфортности предоставления услуг во всех структурных подразделениях учреждения. Предусмотреть необходимые ремонтные работы в помещениях Домов культуры для обеспечения современных условий обслуживания населения.

- Проводить дальнейшую работу по формированию безбарьерной среды во всех структурных подразделениях с учетом доступности для инвалидов. Для инвалидов по зрению продумать вопрос дублирования информационных табличек шрифтом Брайля.

Директор АНО "Смоленский научно-образовательный центр", доктор педагогических наук, доцент **Е.Н. Мажар**

