



**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 № 14Э/21 от «15» 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 Руднянский исторический музей

Сокращенное название: **Руднянский исторический музей**

Почтовый адрес организации:

16790, Смоленская область, г. Рудня, ул. Киреева, д. 48-а

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

Электронный адрес организации: muzeum2014@yandex.ru

Телефон организации: 8 (48141) 4-22-41

Руководитель организации: директор Якушенкова Ольга Алексеевна

Контактная информация руководителя:

номер сотового телефона 8-900-225-59-16

e-mail: muzeum2014@yandex.ru

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Якушенкова Ольга Алексеевна, директор

номер сотового телефона: 8-900-225-59-16

e-mail: muzeum2014@yandex.ru

Дополнительная информация об организации:

Руднянский исторический музей был создан по решению Исполнительного комитета Руднянского районного Совета депутатов трудящихся от 22 апреля 1975 года на базе школьных музеев г. Рудни и Руднянского района. Официально музей был открыт 9 мая 1975 года, и он сразу получил звание «Народный». В 1980 году Руднянский музей стал филиалом Смоленского музея-заповедника. В 1990 году в связи с созданием экспозиции в мемориальном доме-музее М.А. Егорова из Руднянского исторического музея были переданы экспонаты и личные вещи Героя Советского Союза на временное экспонирование. В 1990 году Руднянский исторический музей был преобразован в самостоятельный. В 1999 году в

музее открылась новая экспозиция «Крестьянский быт», в которой представлены экспонаты, характеризующие основные промыслы, бытовавшие на территории региона в конце XIX – в начале XX веков. На протяжении всего времени своей работы музей проводил большую выставочно-экспозиционную и воспитательную работу. В 2007 году директор Руднянского исторического музея Якушенкова О.А. была награждена Дипломом «Лучший по профессии 2007 года» за добросовестный труд в системе культуры Руднянского района. В 2008 году директор Руднянского исторического музея Якушенкова О.А. получила Свидетельство Администрации Смоленской области «Лучший работник культуры Смоленщины» в номинации «Лучший работник музея». В 2009 году Руднянский исторический музей был награжден Почетным знаком «За активную работу по патриотическому воспитанию граждан Российской Федерации». В настоящее время в Руднянском историческом музее открыта постоянная экспозиция, состоящая из 4-х залов и рассказывающая об истории края. В основном фонде музея представлены уникальные археологические и нумизматические коллекции, документальные источники, книги, фотографии, а также произведения живописи, графики, изделия из керамики, дерева, кожи и металла, образцы оружия. В настоящее время Руднянский исторический музей имеет весьма важное информационно-просветительское значение в регионе и играет большую роль в нравственно-патриотическом и духовном воспитании населения. Актуальным является участие музея в туристско-экскурсионной деятельности, что привлекает многочисленных посетителей. Так, например, в 2020 году, несмотря на коронавирусные ограничения, Руднянский исторический музей посетили 3110 человек, что позволяет отнести учреждение ко II типу. Значение музея выходит далеко за рамки города Руднянского района, что делает важным обеспечение высокого качества условий оказания услуг. Сейчас Руднянский исторический музей является одним из лучших учреждений культуры Смоленской области. Высокий профессионализм и активная жизненная позиция сотрудников Руднянского исторического музея позволяют на достойном уровне вести активную работу по историко-культурному просвещению населения. Этому уровню должны соответствовать и условия 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:

На стендах в помещениях Руднянского исторического музея размещена важная для потребителей услуг информация: официальное название учреждения, сведения об учредителе, режим и график работы, контактная информация и др. На стендах также представлены Правила обслуживания, основные виды деятельности учреждения, прейскурант цен на входные билеты, правила поведения в музее, объявления и анонсы мероприятий. Большое внимание сотрудниками музея уделяется безопасности жизнедеятельности, поэтому в помещении имеются Правила противопожарной безопасности, План эвакуации и другие материалы. В целом, размещенная на стендах в помещении Руднянского исторического музея информация соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический музей имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <http://rudnya.museum67.ru/>. На сайте представлена вся необходимая информация: официальное название учреждения, его структура, контактная информация, режим и график работы и др. В разделе "Нормативная база" (<http://rudnya.museum67.ru/normativnaya-baza/>) размещены официальные документы: Устав, Решение учредителя о назначении руководителя организации, Коллективный договор на 2020–2023 годы, финансовые документы. В разделе "Коллекции" (<http://rudnya.museum67.ru/kollekcii/>) представлена информация об основном фонде музея. Информация о достижениях музей представлена в разделе "Награды" (<http://rudnya.museum67.ru/verhnee-menyu/nagrady/>). Большой интерес у жителей региона и всех россиян вызывают разделы сайта: "Исторический клуб" (<http://rudnya.museum67.ru/verhnee-menyu/istoricheskij->

klub/), где представлена информация о конкретных исторических событиях и личностях; "Памятники" (<http://rudnya.museum67.ru/verhnee-menyu/istoriya-rudni/>) с информацией о памятниках археологии, истории и культуры; "Книга памяти" (<http://rudnya.museum67.ru/kniga-pamyati/>) и др. Важными с точки зрения организации работы музея являются разделы: "Посетителям", "Мероприятия", "Выставки", "Услуги", "Сувенирная лавка", "Анонсы мероприятий и выставок", "Туризм", "Музеи-партнеры" и др. Кроме того, на сайте имеется большой арсенал функций, обеспечивающих взаимодействие с потребителями услуг: "Интернет-приемная", "Книга отзывов" и т.д. Таким образом, информация, размещенная на официальном сайте Руднянского исторического музея в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Более того, данный сайт является уникальным информационным ресурсом, предоставляющим обширную историческую информацию всем потребителям услуг.

В дополнение к официальному сайту сотрудники Руднянского исторического музея активно используют иные способы распространения информации о своей деятельности: социальные сети (Youtube, ВКонтакте, Одноклассники), средства массовой информации (газета "Руднянский голос"), а также непосредственное посещение сотрудниками музея школ и учреждений с информацией о музее и раздачей пригласительных билетов жителям региона.

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 ($I_{инф}$), 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".

Поясн. (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 Руднянский исторический 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 Руднянского исторического музея имеется информация о различных дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Так, например, на главной странице сайта и в разделе "Контакты" (<http://rudnya.museum67.ru/verhnee-menu/kontakty/>) указан абонентский номер телефона +7(48141) 4-22-41, адрес электронной почты museum2014@yandex.ru, а также почтовый адрес с отметкой местоположения учреждения на Яндекс.Карте. Для отправки электронных сообщений и вопросов действует сервис "Интернет-приемная" (<http://rudnya.museum67.ru/verhnee-menu/priemnaya/>). Инновационным моментом в организации работы музея является онлайн-проект "Музей из дома". На официальном сайте имеется возможность для организации анкетирования потребителей услуг с целью выявления мнений о качестве условий предоставления услуг. Потребители услуг активно используют электронную "Книгу отзывов" (<http://rudnya.museum67.ru/otzyvy/>). Оставленные в ней отзывы посетителей позволяют увидеть целую палитру позитивных мнений и благодарных слов в адрес сотрудников музея. Таким образом, имеющаяся на официальном сайте информация о дистанционных способах обратной связи позволяет организовать эффективное дистанционное взаимодействие с потребителями услуг.

Расчет показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг 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) = 7.

$T_{\text{дист.}}$ (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 Руднянский исторический 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 ($P_{\text{откр.уд}}$) была использована информация от потребителей услуг Руднянского исторического музея, полученная в результате опроса и анкетирования. Всего было опрошено 102 человека, так как музей относится ко II категории по числу потребителей услуг за предыдущий 2020 год (3110 человек). Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 102 человека.

$У_{\text{стенд}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 100 человек.

$У_{\text{сайт}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = 100 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 $P_{\text{откр.уд.}} = 98,04$ 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 Руднянский исторический музей составляет 98,04 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 Руднянском историческом музее созданы достаточно благоприятные условия для посетителей. В зоне отдыха имеются стулья и банкетки; в помещениях обеспечена понятная навигация. В открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода. Помещения музея содержатся в удовлетворительном санитарном состоянии. Транспортная доступность не создает проблем для посетителей. Записаться на получение услуг можно различными способами: по телефону, на официальном сайте, при личном посещении учреждения.

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

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

$T_{\text{комф.}}$ (количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг; по 20 баллов за каждое комфортное условие; при наличии пяти и более комфортных условий показатель $P_{\text{комф. усл.}}$ принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае при наличии 6 комфортных условий показатель $P_{\text{комф. усл.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический музей составляет 100 баллов.

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

Для расчета данного показателя ($P_{\text{откр.ул}}$) была использована информация от потребителей услуг Руднянского исторического музея, полученная в

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 Руднянский исторический музей составляет 98,04 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 Руднянском историческом музее созданы достаточно благоприятные условия для посетителей. В зоне отдыха имеются стулья и банкетки; в помещениях обеспечена понятная навигация. В открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода. Помещения музея содержатся в удовлетворительном санитарном состоянии. Транспортная доступность не создает проблем для посетителей. Записаться на получение услуг можно различными способами: по телефону, на официальном сайте, при личном посещении учреждения.

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

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

$T_{\text{комф.}}$ (количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг; по 20 баллов за каждое комфортное условие; при наличии пяти и более комфортных условий показатель $P_{\text{комф. усл.}}$ принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае при наличии 6 комфортных условий показатель $P_{\text{комф. усл.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический музей составляет 100 баллов.

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

Для расчета данного показателя ($P_{\text{откр.уд}}$) была использована информация от потребителей услуг Руднянского исторического музея, полученная в

результате опроса и анкетирования. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **102 человека.**

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **100 человек.**

$П_{\text{комф.уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **98,04 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический музей составляет 83,33 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 помещениях Руднянского исторического музея и на прилегающей территории созданы некоторые элементы безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. Так, например, имеется переносной пандус; оборудована стоянка для автотранспортных средств инвалидов. В перспективе необходимо обратить внимание на обустройство безбарьерной среды, чтобы музейная экспозиция была доступна всем категориям населения, в том числе и инвалидам.

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

$С_{\text{орг.дост.}}$ (количество условий доступности организации для инвалидов) = **2.**

$Т_{\text{орг.дост.}}$ (количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($П_{\text{орг.дост.}}$) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае $П_{\text{орг.дост.}}$ = **40 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический музей составляет 40 баллов.

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

Общий анализ состояния условий доступности для инвалидов в организации:

Сотрудники Руднянского исторического музея делают всё возможное, чтобы обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В частности, создана альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению. Проведен инструктаж работников музея по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории (Приказ №2 от 12.01.2021 года). Сотрудники музея оказывают помощь посетителям-инвалидам в стенах музея и на прилегающей территории. Широко практикуется предоставление услуг в дистанционном режиме с использованием цифровых технологий и личного общения. Тем не менее, остро стоит вопрос о создании более современных условий доступности получения услуг для инвалидов: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей рельефно-точечным шрифтом Брайля и др.

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

S_{услуг дост.} (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 4.

T_{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_{услуг дост.}) принимает максимальное значение 100 баллов.

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

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации Муниципальное

информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры".

При расчете данного показателя была использована информация, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг Руднянского исторического 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) = **102 человека.**

$U_{\text{перв.конт.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **102 человека.**

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический музей составляет 100 баллов.

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

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

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **102 человека.**

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

непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **102 человека**.

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический 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 ($P_{\text{вежл.дист.уд.}}$) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Руднянского исторического музея, при использовании дистанционных форм взаимодействия проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **102 человека**.

$У_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **99 человек**.

В данном случае показатель $P_{\text{вежл.дист.уд.}} = 97,6$ 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 Руднянский исторический музей составляет 97,7 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 Руднянский исторический 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) = **102 человека.**

$У_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **102 человека.**

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

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

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

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

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **102 человека.**

$У_{\text{орг. усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **101 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{орг. усл. уд.}}$ = **99,02 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический музей составляет 99,02 балла.

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

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

$Ч_{обш.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **102 человека.**

$У_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **101 человек.**

В данном случае показатель $P_{уд.}$ = **99,02 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический музей составляет 99,02 балла.

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

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

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

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

Максимальное значение показателя оценки качества по организации сферы культуры составляет 100 баллов. При этом для организаций сферы культуры (в отличие от организаций сферы обслуживания, охраны здоровья и др.) не применяется для оценки показатель "Время ожидания предоставления услуги" (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 Руднянский
исторический музей**

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 98,04) = 99,22$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 98,04) = 99,02$$

$$K_3 = (0,3 \times 40 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 88,89) = 70,67$$

$$K_4 = (0,4 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 97,06) = 99,41$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 99,02 + 0,5 \times 99,02) = 99,31$$

$$\text{сумма } K_m = 467,63$$

$$S_n = 467,63 / 5 = 93,52$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический музей составляет 93,52 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический музей:

- Высокий профессионализм сотрудников Руднянского исторического музея и уникальная экспозиция определяют большую роль музея в социально-культурной жизни региона и историко-просветительской работе среди молодежи. Дальнейшее развитие музея должно быть связано с повышением качества условий оказания услуг всем категориям населения, включая инвалидов. Для этого необходимо продолжить работу по обустройству безбарьерной доступной среды с использованием современных технологий, в частности: оборудовать поручни, 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.

- Роль Руднянского музея в сохранении исторической памяти народа столь велика, что его деятельность необходимо более широко освещать в региональных и федеральных средствах массовой информации.

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



Е.Н.Мажар