



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«СМОЛЕНСКИЙ НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР»**

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

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

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 4Э/18 от «31» октября 2018 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры, являющейся Заказчиком.

Отчет составлен в полном соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (статья 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г., № 392-ФЗ). Представленный отчет отражает процедуру проведения независимой экспертизы по оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры экспертами АНО "Смоленский научно-образовательный центр" (Директор – Мажар Елизавета Николаевна; Почтовый адрес организации: 214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15, офис 2; Электронный адрес: smoleducentre@yandex.ru; Телефоны: +7 (903) 893-88-65, +7 (4812) 68-88-65).

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

Полное официальное наименование организации, подлежащей процедуре оценки качества условий оказания услуг:

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей»**

**Почтовый адрес организации: 216330 Смоленская обл. г. Ельня ул. Интернациональная д.66**



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

Электронный адрес организации: [muzei.elnia@yandex.ru](mailto:muzei.elnia@yandex.ru)

Телефон организации: 8(48 146) 4-10-68

Руководитель организации: Докина Ирина Ивановна

**Контактная информация руководителя:**

номер сотового телефона: 8 910 725 82 15

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

**Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:**

Соловьева Инна Владимировна, ведущий специалист Отдела культуры Администрации муниципального образования «Ельнинский район» Смоленской области;

Контактная информация (номер телефона, e-mail): 8 – 48146 4-29-06;

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

**Дополнительная информация об организации:**

Ельнинский районный историко-краеведческий музей по факту своего существования имеет огромное региональное и национальное значение. Статус Ельни как Города Воинской Славы обязывает сотрудников музея, а также муниципальные и региональные власти обеспечить современные и качественные условия оказания услуг потребителям. Музей располагает уникальной экспозицией, имеет возможности её пополнения. Всё это важно для историко-культурного просвещения населения и военно-патриотического воспитания молодежи. В музее созданы достаточно благоприятные условия для профессиональной деятельности и работы с населением (см. Приложение №1).

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

а) Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах,



**её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.**

На стендах в помещениях музея размещены наиболее важные информационные материалы: информация о ценах на входные билеты и экскурсии; правила внутреннего трудового распорядка; книга отзывов; информация об угрозах теракта. Безусловно, для посетителей музея полезным было бы знать больше об организации работы музея и предоставляемых услугах. В данном случае анализируется именно информация для потребителей услуг, а не тематические стенды, представленные в экспозиции.

Сайт Ельнинского районного историко-краеведческого музея весьма лаконичен и содержит лишь самую необходимую для потребителей информацию: устав, историческую справку, режим работы музея, контакты, структуру, информацию о входной плате, книгу отзывов, Интернет-приемную, а также информацию об экспозиции и фондах музея. Далеко не вся требуемая информация представлена на официальном сайте. Но есть и дополнительная информация (туристские маршруты, анонсы мероприятий и афиши, фотогалерея и др.). К сожалению, сайт столь значимого и важного для региона музея сделан несколько формально, он слабо учитывает интересы разных целевых аудиторий (дети, ветераны и др.) и не в полной мере отражает деятельность музея. Вместе с тем, приятно отметить, что работа Ельнинского музея освещается в социальных сетях и средствах массовой информации.

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) = 4

$I_{сайт}$  (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = 12

$I_{норм}$  (количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации) = 20.

Основание: Приказ Министерства культуры Российской Федерации



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

$P_{инф.}$  (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 40.

*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 «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 40.*

**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 показал следующее: имеется абонентский номер телефона: 8 (48146)4 – 10 – 68; адрес электронной почты: muzei.elnia@yandex.ru; Интернет-приемная, электронная книга отзывов. Все эти электронные сервисы важны в использовании, так как часто поступают обращения с просьбой установить место захоронения погибших воинов и увековечить их имена на плитах братских захоронений, боевые пути воинских соединений, воевавших под Ельней в 1941-1943 гг.. Кроме того, данные сервисы дают возможность обеспечить консультации по различной тематике (краеведение, вопросы культуры и истории Ельнинского края);

Расчет показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ( $P_{дист.}$ ):

$P_{дист.}$  (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = 4



$T_{\text{дист.}}$  (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 «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 100 баллов.*

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

Для расчета данного показателя ( $P_{\text{откр.уд}}$ ) были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 30

$У_{\text{стенд}}$  (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 29

$У_{\text{сайт}}$  (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = 29

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  $P_{\text{откр.уд.}} = 96,7$

*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 «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 96,7.*



## 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 Ельнинском районном историко-краеведческом музее созданы достаточно комфортные условия для посетителей: имеются зоны отдыха, оборудованные соответствующей мебелью (мягкие стулья, банкетки, зеркало), в открытом доступе находится питьевая вода, доступны санитарно-гигиенические помещения, состояние помещений организации соответствует нормам СанПиН; для транспорта имеется парковка; возможны различные варианты записи на получение услуги: по телефону (8 (48146) 4 10 68), на официальном сайте организации культуры (<http://elnya.museum67.ru>), по электронной почте.

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 «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 100 баллов.*

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

Для расчета данного показателя были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 30

$У_{\text{комф.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 29



$P_{\text{комф.уд.}}$  (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 96,6

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 96,6.*

### **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".**

Ситуация с оборудованием помещений Ельнинского районного историко-краеведческого музея и прилегающей к нему территории с учетом доступности для инвалидов оставляет желать много лучшего. Фактически имеются лишь расширенные дверные проемы. Вероятно, уже идет работа по оборудованию входных групп пандусами, поручнями и др. Однако, в настоящее время ситуация не соответствует требованиям создания безбарьерной среды в организациях сферы культуры.

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

$S_{\text{орг.дост.}}$  (количество условий доступности организации для инвалидов) = 1

$T_{\text{орг.дост.}}$  (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 ( $P_{\text{орг.дост.}}$ ) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае  $P_{\text{орг.дост.}} = 20$  баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 20 баллов.*

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



Условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими при посещении Ельнинского районного историко-краеведческого музея, не соответствуют современным требованиям. Фактически имеется лишь альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению, а также возможность предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

$S_{\text{услуг дост.}}$  (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 2

$T_{\text{услуг дост.}}$  (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 ( $\Pi_{\text{услуг дост.}}$ ) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества  $\Pi_{\text{услуг дост.}} = 40$  баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 40 баллов.*

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

Для определения значения данного показателя была использована информация, полученная от представителей Ельнинской районной организации Всероссийского общества инвалидов, председателем которой является Кожемякина Любовь Алексеевна. Телефонный опрос показал наличие проблем доступности в музей для инвалидов, особенно для инвалидов-колясочников и людей с болезнью опорно-двигательной системы. Для этих категорий потребителей услуг Ельнинский районный историко-краеведческий музей фактически является трудно доступным.

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ( $\Pi_{\text{дост.уд}}$ ), производился по формуле (3.3), включающей следующие показатели:

$\text{Ч}_{\text{инв.}}$  (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = 6

$U_{\text{дост.}}$  (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 3

В данном случае показатель  $\Pi_{\text{дост.уд}} = 50$



*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 50.*

#### **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 от потребителей услуг, полученная в результате анкетирования, опроса и других методов взаимодействия с потребителями услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры ( $\Pi_{\text{перв.конт.уд.}}$ ) осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

$\text{Ч}_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 30

$\text{У}_{\text{перв.конт.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = 30

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

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 100.*

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



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

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 30

$У_{\text{оказ.услуг.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 30

В данном случае показатель  $П_{\text{оказ.услуг.уд.}}$  = 100

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 100.*

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

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

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 30

$У_{\text{вежл.дист.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 30

В данном случае показатель  $П_{\text{вежл.дист.уд.}}$  = 100

*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 «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 100.*



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

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

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

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 30

$U_{\text{реком.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 30

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

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

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

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

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 30

$U_{\text{орг.усл.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 30

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

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное*



*бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 100.*

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

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

$Ч_{общ.}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 30

$У_{уд.}$  (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 30

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

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 100.*

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

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

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

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

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

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

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

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



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

Максимальное значение показателя оценки качества по организации сферы культуры составляет 100 баллов. При этом для организаций сферы культуры (в отличие от организаций сферы обслуживания, охраны здоровья и др.) не применяется для оценки показатель "Время ожидания предоставления услуги" ( $P_{ожид.}$ ), что объективно несколько снижает максимальное значение показателя в целом по организации.

**Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры  
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский  
районный историко-краеведческий музей»:**

$$K_1 = (0,3 \times 40 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 96,7) = 80,7$$

$$K_2 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 96,6) = 59$$

$$K_3 = (0,3 \times 20 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 50) = 37$$

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

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

$$\text{сумма } K_m = 376,7$$

$$S_n = 376,7 / 5 = 75,3$$

*Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 75,3.*

*Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей»:*

- Для дальнейшего развития музея необходимо усиливать потенциал официального сайта. Сайт должен быть интересным и познавательным, отражать многогранную деятельность музея. Это важно не только для жителей Смоленщины, но и для всех россиян, почитающих Ельню и уважающих историю нашей страны.

- Развитие Ельнинского районного историко-краеведческого музея и включение его в национальные и международные туристские маршруты



невозможно без создания условий безбарьерной среды и возможности качественных условий предоставления услуг для всех категорий граждан, в том числе инвалидов. Это касается не только музея, но и в целом городской среды.

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

Е.Н. Мажар

