



**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 № 10Э/20 от «28» сентября 2020 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 «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей»

(Сокращенное название: МБУК «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей»)

Почтовый адрес организации:

215650, Смоленская область, Холм-Жирковский район, пгт.Холм-Жирковский, пер.Садовый, д.1-А

Адрес сайта организации: <http://holm-zhirki.museum67.ru>

Электронный адрес организации: museum_xolm@mail.ru

Телефон организации: +7(48139) 2-14-56

Руководитель организации: директор Батюшина Галина Валентиновна

Контактная информация руководителя:

номер сотового телефона 8-910-766-96-13

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Федорович Ирина Анатольевна, ведущий специалист отдела по культуре и спорту

номер телефона: +7(48139) 2-26-04

e-mail: kult6719@mail.ru

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей» в современном статусе было зарегистрировано 18 июля 2006 года. Его учредителем является Муниципальное образование «Холм-Жирковский район» Смоленской области. Создано учреждение было на базе Холм-Жирковского районного краеведческого музея и Музея-мемориала боевой славы 166 стрелковой дивизии и Вадинского партизанского края. В настоящее время Холм-Жирковский историко-краеведческий музей имеет весьма богатые фонды (документы, предметы археологии, изделия прикладного искусства, быта и этнографии, редкие книги и др.). В структуру учреждения входит головной музей (Холм-Жирковский историко-краеведческий музей, расположенный по адресу: Смоленская область, пос. Холм-Жирковский, пер. Садовый, д. 1-А) и филиал (Музей-мемориал боевой славы 166-й стрелковой дивизии и Вадинского партизанского края, расположенный по адресу: Смоленская область, Холм-Жирковский район, с. Верховье). Экспозиция МБУК «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей» дает возможность познать историко-культурное наследие своего края. Широко представлен этнографический материал конца XIX – начала XX века. В целом музей

играет огромную роль в историко-культурном просвещении и гражданско-патриотическом воспитании населения. При этом необходимо, чтобы на высоком уровне было качество условий оказания услуг всем категориям посетителей, 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 помещении МБУК «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей» размещена наиболее важная для посетителей информация: официальное название учреждения, режим и график работы, контактная информация, перечень услуг, объявления, анонсы и т.д. Оборудованы также стенды, связанные с обеспечением безопасности жизнедеятельности: Инструкция о мерах пожарной безопасности, План эвакуации и т.д. В целом имеющаяся на стендах в помещении Холм-Жирковского историко-краеведческого музея информация соответствует требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

МБУК «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей» имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <http://holm-zhirki.museum67.ru/>, информация которого соответствует содержанию и порядку, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. На сайте указано официальное название учреждения, представлена его структура, Устав, контактная информация, режим и график работы. Глубокая содержательная информация содержится в "Исторической справке". Полезными и информативными для потребителей услуг являются разделы сайта: "Фонды", "Экспозиция", "Выставки", "Мероприятия", "Услуги", "Фотогалерея" и др. На сайте также функционирует "Интернет-приемная" и "Книга отзывов". Кроме того, большой интерес вызывают размещенные на сайте объявления, анонсы,

афиши и другая полезная информация. Официальный сайт дает полное представление о деятельности МБУК «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей» и позволяет широкому кругу потребителей услуг получать актуальную информацию об историко-культурном наследии региона. Кроме того, деятельность музея освещает районная газета "Вперед"; имеется возможность для размещения информации о работе историко-краеведческого музея на стенде в центре поселка.

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 «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей» составляет 100 баллов.

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

Анализ наличия на официальном сайте Организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

На официальном сайте МБУК «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей» имеется информация о различных дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Так, например, в разделе "Контакты" (<http://holm-zhirki.museum67.ru/kontakty/>) указан абонентский номер телефона: +7(48139) 2-14-56 и адрес электронной почты: museum_xolm@mail.ru. На сайте функционируют электронные сервисы для подачи электронных обращений граждан: "Интернет-приемная" (<http://holm-zhirki.museum67.ru/priemnaya/>); активно используется "Книга отзывов" (<http://holm-zhirki.museum67.ru/otzyvy/>). В перспективе целесообразно разместить на официальном сайте электронную Анкету для изучения мнения потребителей о качестве оказываемых услуг, что будет способствовать дальнейшему развитию учреждения.

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

$S_{\text{дист.}}$ (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = 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 «Холм-Жирковский 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 ($P_{\text{откр.уд}}$) была использована информация, полученная в результате традиционного анкетирования и телефонного опроса потребителей услуг МБУК «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей». Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **440 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) = **440 человек.**

$У_{\text{сайт}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **429 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 $P_{\text{откр.уд.}} = \mathbf{98,8}$ баллов.

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 «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей» составляет 98,8 баллов.

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:

Для посетителей Холм-Жирковского историко-краеведческого музея созданы весьма комфортные условия. Так, например, зона отдыха оборудована соответствующей мебелью (диван, стулья), в помещении музея обеспечена понятная навигация, в открытом доступе для посетителей

имеется питьевая вода, санитарно-гигиенические помещения находятся в удовлетворительном состоянии, обеспечена транспортная доступность учреждения. Записаться на получение услуг можно несколькими способами: по телефону, на официальном сайте, а также при личном посещении или у специалиста.

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 «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей» составляет 100 баллов.

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

Для расчета данного показателя была использована информация, полученная в результате традиционного анкетирования и устного опроса потребителей услуг МБУК «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей». Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 440 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 437 человек.

$P_{\text{комф.уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 99,3 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей» составляет 99,3 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:

Муниципальному бюджетному учреждению культуры «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей» ещё только предстоит грамотно обустроить безбарьерную среду в помещениях и на прилегающей территории для людей с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время лишь один из музеев имеет стационарный пандус. В ближайшей перспективе необходимо обустроить поручни, расширенные дверные проемы, санитарно-гигиенические помещения и др., чтобы дать возможность инвалидам беспрепятственно посещать историко-краеведческий музей.

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) = 1.

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. = 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 «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей» составляет 20 баллов.

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

Общий анализ состояния условий доступности для инвалидов в организации:

Очень важно в историко-краеведческом музее обеспечить условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В настоящее время в учреждении решены первоочередные задачи: разработана альтернативная версия официального сайта организации сферы культуры для

инвалидов по зрению; проведен инструктаж сотрудников, что позволяет оказывать услуги по сопровождению инвалидов в помещениях музея и на прилегающей территории; имеются возможности для предоставления услуг в дистанционном режиме (с использованием официального сайта учреждения). В перспективе необходимо обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и др.

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:

$S_{\text{услуг дост.}}$ (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 3.

$T_{\text{услуг дост.}}$ (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 $P_{\text{услуг дост.}} = 60$ 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 «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей» составляет 60 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-инвалидов. Телефонный опрос показал высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг для инвалидов за счет внимательного и доброжелательного отношения сотрудников Холм-Жирковского историко-краеведческого музея. Тем не менее, для маломобильных категорий граждан важны условия доступности получения услуг.

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) = 4 человека.

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

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд}} = 75$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей» составляет 75 баллов.

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

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

Для расчета данного показателя была использована информация, полученная в результате традиционного анкетирования и устного опроса потребителей услуг МБУК «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей». 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) = 440 человек.

$У_{\text{перв.конт.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = 440 человек.

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 «Холм-Жирковский историко-краеведческий 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 расчета данного показателя была использована информация, полученная в результате традиционного анкетирования и устного потребителей услуг МБУК «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей». Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (Показ.услуг.уд.) осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **440 человек.**

У_{оказ.услуг.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **440 человек.**

В данном случае показатель **Показ.услуг.уд.** = **100 баллов.**

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

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

Для расчета данного показателя была использована информация, полученная в результате традиционного анкетирования и устного потребителей услуг МБУК «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей». Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **440 человек.**

У_{вежл.дист.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **426 человек.**

В данном случае показатель **П_{вежл.дист.уд.}** = **96,8 баллов.**

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 «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей» составляет 96,8 баллов.

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) = **440 человек.**

$U_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **440 человек.**

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

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

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

Расчет показателя ($P_{\text{орг. усл. уд.}}$) 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) = **440 человек.**

Уорг.усл. (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **438 человек.**

В данном случае показатель $P_{орг.усл.уд.} = 99,5$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей» составляет 99,5 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 организации сферы культуры производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **440 человек.**

У_{уд.} (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **438 человек.**

В данном случае показатель $P_{уд.} = 99,5$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей» составляет 99,5 баллов.

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

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

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

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

Максимальное значение показателя оценки качества по организации сферы культуры составляет 100 баллов. При этом для организаций сферы культуры (в отличие от организаций сферы обслуживания, охраны здоровья и др.) не применяется для оценки показатель "Время ожидания предоставления услуги" ($P_{\text{ожид.}}$), что объективно делает необходимым увеличение коэффициентов до 0,5 в показателе K_2 .

**Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковский
историко-краеведческий музей»**

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 98,8) = 99,5$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,3) = 99,7$$

$$K_3 = (0,3 \times 20 + 0,4 \times 60 + 0,3 \times 75) = 52,5$$

$$K_4 = (0,4 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 96,8) = 99,4$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 99,5 + 0,5 \times 99,5) = 99,7$$

$$\text{сумма } K_m = 450,8$$

$$S_n = 450,6 / 5 = 90,16$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Холм-Жирковский историко-краеведческий музей» составляет 90,16 балла.

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

- Историко-краеведческий музей играет очень большую роль в культурно-просветительской деятельности и нравственно-патриотическом воспитании населения региона, поэтому необходимо на высоком уровне обеспечивать оказание услуг с использованием инновационных технологий. В связи с этим надо постоянно обновлять информацию на сайте, более активно освещать деятельность музея в средствах массовой информации, социальных сетях, на региональном телевидении и в других СМИ.

- Холм-Жирковский историко-краеведческий музей имеет весьма богатые фонды, поэтому для дальнейшего развития музейно-выставочной деятельности необходимо расширение экспозиционно-выставочных площадей в современном формате. Целесообразно также использовать цифровые носители информации и инновационные технологии для демонстрации исторических документов, фотографий и других музейных ценностей.

- Музеи должны быть доступны всем категориям населения. Именно поэтому необходимо в Холм-Жирковском историко-краеведческом музее и его филиале (Музее-мемориале боевой славы 166-й стрелковой дивизии и Вадинского партизанского края) обустроить безбарьерную доступную среду для людей с ограниченными возможностями здоровья. При этом особое внимание необходимо обратить на создание условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование информации для инвалидов по слуху и зрению, дублирование надписей точечным шрифтом Брайля и др.).

- Холм-Жирковский историко-краеведческий музей является одним из наиболее интересных объектов туристского посещения. В связи с этим необходимо установить указатели и баннеры с информацией о расположении музея.

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



Е.Н.Мажар