



**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 № 7Э/21 от «30» июля 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 "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области

Сокращенное название: **МБУК "Холм-Жирковская РЦКС"**

Почтовый адрес организации: 215650 Смоленская область, пгт. Холм-Жирковский, улица Нахимовская, д.2

Адрес сайта организации: <https://rdk.smol.muzkult.ru/about>

Электронный адрес организации: rcks6719@mail.ru

Телефон организации: 8(48139) 2-18-37

Руководитель организации: Кузьмина Татьяна Алексеевна

Контактная информация руководителя:

номер сотового телефона: 8-910-727-71-42

e-mail: rcks6719@mail.ru

Количество получателей услуг за предыдущий календарный год:

105030 человек

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Федорович Ирина Анатольевна, ведущий специалист

+7(848139) 2-26-04; kult6719@mail.ru

Дополнительная информация об организации:

Холм-Жирковская районная централизованная клубная система была основана постановлением Администрации муниципального образования "Холм-Жирковский район" Смоленской области № 330 от 1 ноября 2006 года. Современное название (Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области) было установлено

12 сентября 2011 года (Постановление Администрации муниципального образования "Холм-Жирковский район" №355). Главной целью учреждения является деятельность по сохранению культурного наследия региона, развитие самодеятельного художественного творчества, обеспечение культурно-досуговой деятельности населения. В настоящее время МБУК "Холм-Жирковская РЦКС" включает в себя следующие филиалы: Районный Дом культуры, Районный центр народного творчества (пгт. Холм-Жирковский), Агибаловский сельский Дом культуры, Большевский сельский Дом культуры, Батурицкий сельский Дом культуры, Боголюбовский сельский Дом культуры, Верховье-Малышкинский сельский Дом культуры, Канютицкий сельский Дом культуры, Лехминский сельский Дом культуры, Пигулинский сельский Дом культуры, Никитинский сельский Дом культуры, Тупиковский сельский Дом культуры, Печатниковский сельский Дом культуры, Нахимовский сельский Дом культуры, Игоревский сельский Дом культуры, Стешинский сельский Дом культуры, Игоревский культурно-спортивный комплекс. Все филиалы, входящие в единую систему, осуществляют разнообразные виды деятельности: организация работы клубных формирований и любительских объединений по культурно-познавательным, историко-краеведческим, художественно-творческим, спортивно-оздоровительным и иным интересам; обеспечение деятельности творческих объединений и коллективов; проведение культурно-массовых мероприятий: фестивалей, конкурсов, смотров, выставок, концертов, спектаклей и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований и творческих коллективов учреждений культуры; выявление и сохранение культурных ценностей, народных традиций; организация досуга различных возрастных групп населения, в том числе проведение вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных баллов, детских утренников, игровых и развлекательных программ; осуществление гастрольной деятельности. МБУК "Холм-Жирковская РЦКС" играет большую социально-культурную роль в регионе. Это предопределяет высокие требования к качеству условий оказания услуг в клубной системе для всех категорий населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья. Особое внимание должно уделяться Районному Дому культуры, который является наиболее важным звеном во всей клубной системе. Независимая оценка качества условий оказания услуг призвана выявить существующие проблемы и определить пути повышения качества условий оказания услуг в МБУК "Холм-Жирковская РЦКС" всем категориям населения.

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 МБУК "Холм-Жирковская РЦКС" размещена наиболее важная для потребителей услуг информация: официальное название учреждения, режим и график работы, контакты руководителей структурных подразделений, план работы учреждения на год и на месяц, список клубных формирований и расписание их работы, а также грамоты, дипломы, анонсы, объявления и др. В Районном Доме культуры оформлен отдельный стенд "Профсоюзная жизнь". Во всех филиалах оформлены стенды, посвященные безопасности жизнедеятельности, инструкции о мерах пожарной безопасности, планы эвакуации. В целом, имеющаяся в помещениях МБУК "Холм-Жирковская РЦКС" 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 "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <https://rdk.smol.muzkult.ru/about>. На сайте размещена полная информация о деятельности МБУК "Холм-Жирковская РЦКС" и всех его филиалов. Дано полное и сокращенное название учреждения, указана контактная информация, структура учреждения и все филиалы (с переходом на страницу каждого из них). В разделе "Документы" имеется Устав МБУК "Холм-Жирковская РЦКС", Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, Свидетельство о внесении в Единый государственный реестр юридических лиц, Правила внутреннего трудового распорядка, Коллективный договор, Отчет по муниципальному заданию за 2020 год и Муниципальное задание на 2021 год, а также План основных мероприятий на 2021 год и др. Важной информацией для потребителей услуг является Перечень кружков художественной самодеятельности и

любительских объединений, График работы клубных формирований и т.д. Большой интерес у населения региона вызывают разделы "Галерея", "Новости", "Афиша" и др. Активному взаимодействию с потребителями услуг способствует раздел "Диспетчер обращений", а также функция "Напишите нам письмо". Таким образом, размещенная на официальном сайте МБУК "Холм-Жирковская РЦКС" информация в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту сотрудники МБУК "Холм-Жирковская РЦКС" активно используют иные способы распространения и места размещения информации об услугах, предоставляемых организацией: социальные сети, официальный сайт Администрации муниципального образования "Холм-Жирковский район", средства массовой информации (районная газета «Вперёд») и др.

Расчет показателя соответствия информации о деятельности МБУК "Холм-Жирковская РЦКС", 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-Жирковская районная централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области 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 Муниципального бюджетного учреждения культуры "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области (<https://rdk.smol.muzkult.ru/about>) представлена информация о различных способах взаимодействия с получателями услуг. Так, например, в разделе "Контакты" (<https://rdk.smol.muzkult.ru/contacts>) указан почтовый адрес, абонентский номера телефона 8-48139-2-18-37, а также адрес электронной почты: rdk6719@mail.ru. В разделе "Диспетчер обращений" (<https://rdk.smol.muzkult.ru/form>) размещены электронные сервисы "Отправить письмо", "Мои обращения", "Часто задаваемые вопросы". На главной странице сайта представлена функция "Напишите нам письмо", что позволяет получить консультацию по оказываемым услугам. В разделе "Независимая оценка качества оказания услуг" (<https://rdk.smol.muzkult.ru/nok>) размещена анкета для опроса граждан. Таким образом, на официальном сайте МБУК "Холм-Жирковская РЦКС" в полном объеме представлена информация, позволяющая обеспечить эффективное взаимодействие с получателями услуг.

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

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

$T_{\text{дист.}}$ (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-Жирковская районная централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области 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 МБУК "Холм-Жирковская РЦКС" (анкетирование, опрос и др.). Всего было опрошено 600 человек, проживающих в различных населенных пунктах муниципального образования "Холм-Жирковский район". Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 600 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) = 579 человек.

$У_{\text{сайт}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = 572 человека.

Исходя из проведенных расчетов, доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте $P_{\text{откр.уд.}} = 95,92$ 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 "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 95,92 балла.

II. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ"

а) Значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг".

Общий анализ состояния условий предоставления услуг:

В Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" созданы весьма благоприятные условия для потребителей услуг. Так, например, в Районном Доме культуры, как и во всех других филиалах, зоны отдыха (ожидания) оборудованы соответствующей мебелью. В открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода, в помещениях обеспечена понятная навигация. Санитарно-гигиенические помещения находятся в удовлетворительном санитарном состоянии. Записаться на получение услуг можно различными способами: по телефону, на официальном сайте, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении. В дальнейшем необходимо во всех филиалах МБУК "Холм-Жирковская РЦКС" обеспечить высокий уровень комфортности получения услуг потребителями.

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

$C_{\text{комф.}}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = 5

$T_{\text{комф.}}$ (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 5 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-Жирковская районная централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области 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 МБУК "Холм-Жирковская РЦКС" (анкетирование, опрос и др.). 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) = **600 человек.**

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **592 человека.**

$П_{\text{комф.уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **98,67 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 98,67 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 МБУК "Холм-Жирковская РЦКС" ведется работа по формированию безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время в Районном Доме культуры входная группа оборудована пандусом, имеются расширенные дверные проемы и поручни. Необходимо продолжить работу по оборудованию помещений и прилегающей территории филиалов МБУК "Холм-Жирковская РЦКС" элементами безбарьерной среды, что позволит людям с ограниченными возможностями здоровья более активно принимать участие в культурно-массовых мероприятиях.

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) = **3.**

$Т_{\text{орг.дост.}}$ (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_{орг.дост.}) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае П_{орг.дост.} = 60 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-Жирковская районная централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 60 баллов.

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

Общий анализ состояния условий доступности для инвалидов в организации:

В настоящее время во всех филиалах МБУК "Холм-Жирковская РЦКС" на минимальном уровне обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Так, например, разработана альтернативная версия официального сайта Муниципального бюджетного учреждения культуры "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" (<https://rdk.smol.muzkult.ru/about>) для слабовидящих. Кроме того, сотрудники Районного Дома культуры и всех филиалов стремятся оказывать услуги инвалидам в дистанционном режиме или на дому. В дальнейшем необходимо приложить усилия для создания условий доступности для инвалидов в Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система": обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, провести инструктаж работников клубной системы по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории и др.

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

С_{услуг дост.} (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 2.

Т_{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 (П_{услуг дост.}) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества П_{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 "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 40 баллов.

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

Сотрудники Муниципального бюджетного учреждения культуры "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" оказывают всемерную поддержку инвалидам, несмотря на скромные условия доступности услуг. Это обеспечивает возможность участия людей с ограниченными возможностями здоровья в социально-культурной жизни района. Телефонный опрос показал высокую степень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов в МБУК "Холм-Жирковская РЦКС". Инвалиды ценят доброе отношение сотрудников клубной системы, но выражают надежду на более современное обустройство доступной среды. 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) = 7 человек.

$У_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 6 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд}} = 85,71$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 85,71 балла.

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 Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система", 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) = 600 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) = 590 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}}$ = 98,33 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 98,33 балла.

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

Для получения данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система", обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры ($P_{\text{показ.услуг.уд.}}$), осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 600 человек.

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

непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **590 человек**.

В данном случае показатель $P_{\text{показ.услуг.уд.}} = 98,33$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 98,33 балла.

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

При расчете показателя ($P_{\text{вежл.дист.уд.}}$) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек**.

$U_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **581 человек**.

В данном случае показатель $P_{\text{вежл.дист.уд.}} = 96,83$ 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 "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 96,83 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 организацию сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры), производился по формуле (5.1) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 600 человек.

$У_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 591 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{реком.}}$ = 98,5 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Холм-Жирковская районная централизованная клубная 98,5 балла.

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 Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 600 человек.

$У_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 588 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{орг.усл.уд.}}$ = 98 баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Холм-Жирковская районная

централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 98 баллов.

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 Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 600 человек.

$У_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 592 человека.

В данном случае показатель $P_{уд.}$ = 98,67 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 "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 98,67 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:

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

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

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

$$K_4 = (0,4 \times \text{Пперв.конт.уд.} + 0,4 \times \text{Показ.услуг уд.} + 0,2 \times \text{Пвежл.дист.уд.})$$

$$K_5 = (0,3 \times \text{Преком.} + 0,2 \times \text{Порг.усл.уд.} + 0,5 \times \text{Пуд.})$$

Все показатели: $\text{Пинф} \dots \text{Пуд.}$ – 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 "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 95,92) = 98,37$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 98,67) = 99,34$$

$$K_3 = (0,3 \times 60 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 85,71) = 59,71$$

$$K_4 = (0,4 \times 98,33 + 0,4 \times 98,33 + 0,2 \times 96,83) = 98,03$$

$$K_5 = (0,3 \times 98,5 + 0,2 \times 98 + 0,5 \times 98,67) = 98,49$$

$$\text{сумма } K_m = 453,94$$

$$S_n = 453,94 / 5 = 90,79$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области составляет 90,79 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Холм-Жирковская районная централизованная клубная система" Холм-Жирковского района Смоленской области:

- Наличие собственного официального сайта МБУК "Холм-Жирковская РЦКС" в сети интернет позволило на более высоком уровне осуществлять взаимодействие с потребителями услуг. В дальнейшем необходимо все сельские Дома культуры, являющиеся филиалами МБУК "Холм-Жирковская РЦКС", подключить к сети интернет.

- Для обеспечения более высокого уровня комфортности оказания услуг необходимо улучшить материально-техническую базу МБУК "Холм-Жирковская РЦКС", особенно сельских Домов культуры.

- Особое внимание необходимо уделить созданию доступной среды для инвалидов, что позволит всем категориям населения принимать участие в культурно-массовых мероприятиях.

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



Е.Н.Мажар

В настоящем журнале прошито,
пронумеровано и скреплено печатью
14 (сорок четыре) листов.

Директор


/Е.Н. Мажар/

