

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

ОТЧЕТ

О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 33Э/19 от «11» ноября 2019 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., НР 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 "Дорогобужская районная централизованная клубная система" муниципального образования "Дорогобужский район" Смоленской области

Почтовый адрес организации: 215710, Смоленская обл., г. Дорогобуж, ул. Пушкина, д. 9

Адрес сайта организации: отсутствует

Электронный адрес организации: rdk_rcks@mail.ru

Телефон организации: 8 (48144) 4-18-09

Руководитель организации: директор — Шубникова Лариса Леонидовна

Контактная информация руководителя: номер сотового телефона **8-920-308-23-43** e-mail: rdk rcks@mail.ru

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Лукшина Валентина Александровна, и.о. председателя Комитета по культуре, туризму и спорту Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области

Контактная информация –

номер телефона: 8-950-708-57-98

e-mail: kult-dor@mail.ru

Дополнительная информация об организации:

МБУК "Дорогобужская районная централизованная клубная система" в своем современном статусе был зарегистрирован 26 декабря 2006 года. Его учредителем является муниципальное образование "Дорогобужский район" Смоленской области. Основным видом деятельности является организация культурно-досугового обслуживания населения. Директор учреждения с 12 декабря 2014 года – Шубникова Лариса Леонидовна. В настоящее время в состав МБУК "Дорогобужская РЦКС" входят 13 Домов культуры, в их числе: Районный Дом культуры, Дом культуры «Лира», а также 11 сельских Домов культуры (Алексинский, Быковский, Васинский, Каськовский, Княщинский, Кузинский, Озерищенский, Слойковский, Усвятский, Ушаковский, Фрунзенский. Централизованная клубная система играет большую роль в социально-культурной жизни населения Дорогобужского района. Поэтому профессиональная деятельность должна сопровождаться высоким качеством оказания услуг всем категориям граждан, в том числе людям с ограниченными возможностями здоровья.

І. 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.

Анализ материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях организации:

На стендах в Районном Доме культуры, который является основным объектом МБУК "Дорогобужская районная централизованная клубная система", размещена наиболее важная информация для потребителей услуг: полное официальное название учреждения, режим и график работы, структура организации и ответственные лица и т.д. Фойе Дома культуры оборудован современный и эстетичный стенд, содержащий важные материалы для посетителей, в том числе график работы кружков и творческих объединений, афиши, анонсы, объявления и т.д. Необходимо подчеркнуть, что в Районном Доме культуры, как и в сельских Домах безопасность стенды, обеспечивающие культуры, имеются жизнедеятельности учреждения: "План эвакуации", "Правила противопожарной безопасности". В целом, информацию, размещенную на стендах в помещениях МБУК "Дорогобужская районная централизованная клубная система", можно считать вполне достаточной для потребителей.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

МБУК "Дорогобужская районная централизованная клубная система", к сожалению, не имеет своего собственного сайта, что существенно снижает возможности продвижения информации о деятельности учреждения среди населения. Более того, на сайте муниципального образования "Дорогобужский район" Смоленской области, которое является учредителем МБУК "Дорогобужская районная централизованная клубная система", о клубной информация системе. отсутствует полная информацию о МБУК "Дорогобужская районная централизованная клубная система" как о юридическом лице можно почерпнуть лишь на официальных сайтах государственных учреждений (https://www.rusprofile.ru/id/163277, https://egrulinfo.com/, https://focus.kontur.ru/, https://zachestnyibiznes.ru/, http://zakgo.ru/, https://clearspending.ru/, https://egrinf.com/6883562 и др.). Однако, вся эта информация не может заменить собственный официальный сайт учреждения.

Расчет соответствия информации деятельности показателя размещенной общедоступных организации сферы культуры, содержанию порядку информационных pecypcax, еë И установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (Пинф.), 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

 $\mathbf{M}_{\text{стенд}}$ (количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = $\mathbf{10}$

 $\mathbf{M}_{\text{сайт}}$ (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = $\mathbf{0}$

Инорм (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".

 $\Pi_{\text{инф.}}$ (значение показателя «Соответствие информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами $P\Phi$ ») определяется по формуле (1.1) и составляет для данной организации 50 баллов.

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 "Дорогобужская районная централизованная клубная культуры муниципального "Дорогобужский район" система" образования Смоленской области составляет 50 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:

В связи с отсутствием в сети интернет официального сайта МБУК "Дорогобужская районная централизованная клубная система", анализ

информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг не представляется возможным.

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» (Π дист.):

 $C_{\text{дист.}}$ (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = 0

 $T_{\text{дист.}}$ (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 $\Pi_{\text{дист.}} = 0$ баллов.

образом, показатель оценки качества «Наличие Таким официальном сайте организации сферы культуры информации способах обратной связи и взаимодействия дистанционных получателями услуг и их функционирование» (Пдист.) для организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дорогобужская районная *централизованная* клубная "Дорогобужский район" Смоленской муниципального образования области составляет 0 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 (Поткр.уд) были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). Всего было опрошено 20 человек, и все они выразили удовлетворенность полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах в Районном Доме культуры. Оценка информации, размещенной на официальном сайте, не представляется возможной в связи с отсутствием сайта в сети интернет. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

 $\mathbf{H}_{06\text{ш}}$. (общее число опрошенных получателей услуг) = $\mathbf{20}$ человек

 $\mathbf{y}_{\text{стенд}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 20 человек

 $\mathbf{y}_{\text{сайт}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = 0 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 $\Pi_{\text{откр.уд.}} = 50$ 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 "Дорогобужская районная централизованная клубная система" муниципального образования "Дорогобужский район" Смоленской области составляет 50 баллов.

- II. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ"
- а) Значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуга.

Общий анализ состояния условий предоставления услуг:

В Районном Доме культуры, который является основным объектом МБУК "Дорогобужская районная централизованная клубная система", созданы весьма достойные условия для потребителей услуг. Так, например, зоны отдыха (ожидания) оборудованы соответствующей мебелью; обеспечена понятная навигация. В доступе для посетителей имеется питьевая вода. Санитарно-гигиенические помещения находятся в удовлетворительном санитарном состоянии. Имеется парковка для автотранспорта. Записаться на получение услуг можно несколькими способами: при личном посещения, по телефону. В дальнейшем необходимо во всех структурных подразделениях—сельских Домах культуры своевременно проводить текущий ремонт и создавать достойные условия для посетителей.

Расчет показателя комфортных условий предоставления услуг (Предоставления услуг (Предост

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

 $\mathbf{T}_{\kappa o m \phi}$. (количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг; по 20 баллов за каждое комфортное условие при наличии пяти и более комфортных условий показатель $\mathbf{\Pi}_{\kappa o m \phi}$, усл. принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае при наличии 5 комфортных условий показатель

 $\Pi_{\text{комф. усл.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дорогобужская районная централизованная клубная система" муниципального образования "Дорогобужский район" 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 (анкетирование, опрос и др.). Всего было опрошено 20 человек, из них 3 человека дали оценку "отлично" и ответили, что все их устраивает; 12 человек дали оценку "в целом хорошо", 5 человек поставили "удовлетворительно" и указали на незначительные недостатки. Плохих отзывов среди опрошенных не было.

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

 $\mathbf{H}_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 20 человек

 $\mathbf{y}_{\kappa_0 \mathsf{M} \varphi}$. (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **20 человек**

 $\Pi_{\text{комф.уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 100 баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей" предоставления *удовлетворенных* комфортностью культуры" для организации муниципальное организацией сферы "Дорогобужская бюджетное учреждение культуры централизованная клубная система" муниципального образования "Дорогобужский район" Смоленской области составляет 100 баллов.

- III. Расчет показателей, характеризующих критерий оценка качества "ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ"
- а) Значение показателя оценки качества "Оборудоватье помещений организации культуры и прилегающей к ней территоры с учетом доступности для инвалидов".

Общий анализ состояния помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

В Дорогобужском Районном Доме культуры предприняты определенные меры по созданию безбарьерной среды для инвалидов. В настоящее время оборудован пандус с поручнем на парадном крыльце, имеются расширенные дверные проемы. Необходимо продолжить работу по формированию доступной среды не только в Районном Доме культуры, но и во всех структурных подразделениях, включая сельские Дома культуры.

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

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

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

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

Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дорогобужская районная централизованная клубная система" муниципального образования "Дорогобужский район" Смоленской области составляет 40 баллов.

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

Общий анализ состояния условий доступности для инвалидов в организации:

В Дорогобужском районном Доме культуры, как и в других структурных подразделениях и филиалах, стремятся создать условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В настоящее прошедшими необходимое работниками Дома культуры, время инструктирование, оказывается помощь инвалидам по их сопровождению в помещениях и на прилегающей территории. В дальнейшем необходимо при официального сайте предусмотреть создании собственного альтернативную версию для инвалидов по зрению. Важно осуществить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

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:

 $C_{\text{услуг дост.}}$ (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 1

Туслуг 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 (Пуслуг дост.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества $\Pi_{\text{услуг дост.}} = 20$ 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 "Дорогобужская районная централизованная клубная система" муниципального образования "Дорогобужский район" Смоленской области составляет 20 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. Всего было опрошено 20 человек, из них 1 человек оценил условия на "отлично", оценку "хорошо" дали 9 человек, а 10 человек указали на незначительные недостатки, в целом выразив удовлетворенность. Отрицательных ответов у опрошенных не было. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (Плост.уд), производился по формуле (3.3), включающей следующие показатели:

 $\mathbf{Y}_{\text{дост.}}$ (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = $\mathbf{20}$ человек $\mathbf{Y}_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = $\mathbf{20}$ человек

В данном случае показатель $\Pi_{\text{дост.уд}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для бюджетное учреждение организации муниципальное культуры "Дорогобужская районная централизованная клубная система" образования "Дорогобужский район" Смоленской муниципального области составляет 100 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".

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате анкетирования и опроса. Из 20 опрошенных 17 человек дали оценку "отлично", а 3 человека — "в целом корошо". 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 (Пверв.конт.уд.) осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

Ч₀бщ. (общее число опрошенных получателей услуг) = 20 человек

Уперв.конт. (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = 20 человек

В данном случае показатель Пперв.конт.уд. = 100 баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей доброжелательностью, удовлетворенных вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в культуры" организации муниципальное организацию сферы для "Дорогобужская бюджетное учреждение культуры муниципального *централизованная* клубная система" образования "Дорогобужский район" Смоленской области составляет 100 баллов.

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

Для получения данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг,

удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги обращении в организацию сферы культуры ($\Pi_{0 \text{каз.услуг.уд.}}$) осуществлялся формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

Чобщ. (общее число опрошенных получателей услуг) = **20 человек**

 $V_{\text{оказ.услуг.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных тоброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в отанизацию сферы культуры) = 20 человек

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей удовлетворенных доброжелательностью, реботников организации культуры, обеспечивающих непосредственное вызание услуги при обращении в организацию сферы культуры" для учреждение муниципальное бюджетное культуры "Дорогобужская районная централизованная клубная система" образования "Дорогобужский район" Смоленской **ЭТНИЦИПАЛЬНОГО жизсти** составляет 100 баллов.

в) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, работников работников при использовании дистанционных форм ваммодействия".

При отсутствии собственного официального сайта, размещенного в интернет, дистанционные формы взаимодействия с потребителями невозможны. В связи с этим данный показатель для МБУК показателя районная централизованная клубная система" равен нулю. показателя доли получателей услуг, удовлетворенных показательностью, вежливостью работников организации культуры при дользовании дистанционных форм взаимодействия должен был водиться по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

Чобщ. (общее число опрошенных получателей услуг) = **не было опрошенных**

Увежл.дист. (число получателей услуг, удовлетворенных тоброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при тоброжении дистанционных форм взаимодействия) = не было тоброшенных

В данном случае показатель Пвежл.дист.уд. = 0 баллов

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных

форм взаимодействия" для организации муниципальное бюджетное увреждение культуры "Дорогобужская районная централизованная клубная система" муниципального образования "Дорогобужский район" Смоленской области составляет 0 баллов.

- V. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки "УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ"
- а) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, торые готовы рекомендовать организацию сферы культуры разственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была жиможность выбора организации сферы культуры)".

Расчет показателя (Преком.) доли получателей услуг, которые готовы ендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации культуры) производился по формуле (5.1) на основании опроса тебителей услуг при наличии следующих показателей:

Чыбш. (общее число опрошенных получателей услуг) = 20 человек

Уреком... (число получателей услуг, удовлетворенных работников организации культуры, вежливостью работников организации культуры, при обращении в защию сферы культуры) = 20 человек

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры менникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была жижность выбора организации сферы культуры)" для организации меннальное бюджетное учреждение культуры "Дорогобужская централизованная клубная система" муниципального муницип

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

Расчет показателя (**П**орг.усл.уд.) доли получателей услуг, удовлетворенных зационными условиями предоставления услуг в организации сферы производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей при наличии следующих показателей:

Чобщ. (общее число опрошенных получателей услуг) = 20 человек

 $\mathbf{y}_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = $\mathbf{20}$ человек

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дорогобужская районная централизованная клубная система" муниципального образования "Дорогобужский район" Смоленской области составляет 100 баллов.

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

Расчет показателя ($\Pi_{\text{уд.}}$) 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:

Чобщ. (общее число опрошенных получателей услуг) = **20 человек**

 $\mathbf{y}_{\text{уд.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = $\mathbf{20}$ человек

В данном случае показатель Π_{ya} = 100 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 "Дорогобужская районная централизованная клубная система" муниципального образования "Дорогобужский район" Смоленской области" составляет 100 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):

 $S_{n=\text{ cymma } K_m/5,}$

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:

$$K_1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд.}})$$
 $K_2 = (0,5 \times \Pi_{\text{комф.усл.}} + 0,5 \times \Pi_{\text{комф.уд.}})$
 $K_3 = (0,3 \times \Pi_{\text{орг.дост.}} + 0,4 \times \Pi_{\text{услуг.дост.}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дост.уд.}})$
 $K_4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт.уд.}} + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ.услуг уд.}} + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дист.уд.}})$
 $K_5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком.}} + 0,2 \times \Pi_{\text{орг.усл.уд.}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд.}})$

Все показатели: **П**инф ... **П**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" ($\Pi_{\text{ожид.}}$), что объективно делает необходимым увеличение коэффициентов до 0,5 в показателе \mathbf{K}_2 .

показателя оценки качества организации сферы ПО бюджетное учреждение культуры культуры муниципальное система" централизованная клубная "Дорогобужская районная муниципального образования "Дорогобужский район" Смоленской области

$$\begin{split} & K_1 = (0,3 \times 50 + 0,3 \times 0 + 0,4 \times 50) = 35 \\ & K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 100) = 100 \\ & K_3 = (0,3 \times 40 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 100) = 50 \\ & K_4 = (0,4 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 100) = 100 \\ & K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 100 + 0,5 \times 100) = 100 \\ & \text{cymma} \ K_\text{m} = 385 \\ & S_\text{n} \, 385 \, / \, 5 = 77 \end{split}$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дорогобужская районная централизованная клубная система" муниципального образования "Дорогобужский район" Смоленской области составляет 77 баллов.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дорогобужская районная централизованная клубная система" муниципального образования "Дорогобужский район" Смоленской области:

- МБУК "Дорогобужская районная централизованная клубная система" является очень важным объектом в системе социально-культурного развития региона. Для всех жителей Дорогобужского района, в том числе для молодежи, Дома культуры должны быть ключевыми центрами досуга и источником культурно-просветительской информации. В наше время это невозможно сделать без официального сайта учреждения. Более того, в Смоленской области практически не осталось учреждений культуры, у кого было собственного сайта, позволяющего дистанционно взаимодействовать с жителями региона и информировать их о своей деятельности и проводимых мероприятиях. Первостепенной задачей МБУК "Дорогобужская районная централизованная клубная система" должна стать разработка собственного полноценного сайта и размещение его в сети интернет (с последующим администрированием).

- Учреждения культуры должны быть доступны для всех категорий населения, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья. В связи с этим, в Районном Доме культуры, как и во всех сельских Домах культуры, должны быть обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Е.Н. Мажар

Директор АНО "Смоленский научно-образовательный

центр", доктор педагогических наук