



**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 № 15Э/20 от «02» ноября 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
«Руднянская районная централизованная клубная система»**

Сокращенное название: **МБУК «Руднянская РЦКС»**

Почтовый адрес организации:

216790 г. Рудня Смоленской области, ул. Киреева, д. 48

Адрес сайта организации:

<https://xn--d1ashm6d.xn--plai/leftmenu/municipalnyj-zakaz/kultura/rudnyanskaya-rajonnaya-centralizovannaya-klubnaya-sistema/>

Электронный адрес организации: rcks2012@yandex.ru

Телефон организации: тел./факс 8 (48141) 5-20-48

Руководитель организации: директор Антофий Людмила Владимировна

Контактная информация руководителя –

номер сотового телефона: +7(910)1141804

e-mail: rcks2012@yandex.ru

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Антофий Людмила Владимировна, директор

тел./факс: 8 (48141) 5-20-48

e-mail: rcks2012@yandex.ru

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Руднянская районная централизованная клубная система» в современном статусе зарегистрирована 25 декабря 2006 года. Его учредителем является Администрация муниципального образования "Руднянский район" Смоленской области. С 07 августа 2015 года обязанности директора выполняет Антофий Людмила Владимировна. В настоящее время Руднянская РКЦС включает в себя 22 структурных подразделения: 3 городских Дома культуры (Руднянский городской Дом культуры, Голынковский поселковый Дом культуры, Голынковский подростковый клуб «Юность»), 18 сельских Домов культуры (СДК), а также Микулинский культурно-исторический комплекс. Руднянская районная централизованная клубная система осуществляет деятельность по сохранению культурного наследия Руднянского района Смоленской области, организации досуга и приобщению жителей муниципального образования к самодеятельному художественному творчеству, художественным народным промыслам и ремеслам. В учреждении 8 коллективов самодеятельного народного творчества удостоены звания "народный" и "образцовый". МБУК «Руднянская РКЦС» играет большую роль в социально-культурной жизни региона, поэтому многогранная деятельность учреждения должна сопровождаться высоким качеством условий оказания услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья.

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

Общая характеристика доступности и полноты информации об организации.

а) Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Руднянская районная централизованная клубная система» имеет единое управление и нормативно-правовую базу, что обеспечивает унифицированный подход к работе с потребителями услуг и единые требования к размещению информации на стендах, находящихся в помещениях учреждения. Ключевым объектом районной централизованной клубной системы является Руднянский городской Дом культуры, на стендах которого размещена наиболее важная для потребителей информация: официальное название учреждения, информация об учредителе, контактная информация, режим и график работы всех структурных подразделений, информация о народных и образцовых коллективах МБУК «Руднянская РЦКС», план работы на месяц, перечень кружков и объединений с указанием расписания их занятий, план мероприятий Домов культуры, а также афиши, анонсы, объявления и другая информация. В помещениях МБУК «Руднянская РЦКС» размещены стенды, обеспечивающие безопасность жизнедеятельности: телефоны экстренных служб, план эвакуации, правила пожарной безопасности, инструкция о мерах пожарной безопасности, действия при пожаре, ограничительные меры режима повышенной готовности в Смоленской области, правила профилактики новой коронавирусной инфекции. Кроме того, в вестибюле находится стенд для социальной рекламы: информация об участковых, о цифровом телевидении, информация о профсоюзе и др. Все стенды эстетично оформлены, соответствуют интерьеру помещений. Информация, размещенная на стендах, соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Руднянская районная централизованная клубная система» имеет не собственный

официальный сайт, а страницу на официальном сайте муниципального образования "Руднянский район", ссылка: <https://xn--d1ashm6d.xn--plai/leftmenu/municipalnyj-zakaz/kultura/rudnyanskaya-rajonnaya-centralizovannaya-klubnaya-sistema/>. Это можно расценивать, как временный выход из ситуации, но не решение проблемы наличия собственного сайта. Тем не менее, на странице Руднянской районной централизованной клубной системы представлена наиболее важная для потребителей информация: официальное название учреждения; режим и график работы; общая информация о деятельности; структура МБУК «Руднянская РЦКС» (дана подробная информация о сети культурно-досуговых учреждений с указанием точного адреса). На сайте достаточно полно представлена нормативно-правовая база (Постановление №420 "О создании МБУК "Руднянская РЦКС"; Устав; Постановление о внесении изменений в Устав; Изменение № 1 в Уставе; Свидетельство о внесении записи в ЕГРЮЛ; Свидетельство о постановке на учёт в налоговом органе; Распоряжение о назначении Антофий Л.В.; Положение о структурном подразделении и др.); Муниципальное задание на 2019 год; Отчёт о выполнении муниципального задания за 2019 год; Муниципальное задание на 2020 год; Отчёт о результатах деятельности МБУК и об использовании закрепленного за ним муниципального имущества; План ФХД на 2020 год; План ФХД на 2020 год с изменениями от 03.03.2020; Информационный отчет за 2019 год; Календарно-тематический план на 2020 год. Раздел "Новости" представлен ссылками на социальные сети, где размещена новостная информация. В разделе "Независимая оценка качества" размещена Анкета для потребителей, доступная для скачивания. Таким образом, официальная информация на сайте представлена достаточно полно. Тем не менее, формат "страницы" на официальном сайте муниципального образования "Руднянский район" не позволяет в полной мере освещать деятельность Руднянской районной централизованной клубной системы и организовывать дистанционное взаимодействие с потребителями услуг. В перспективе необходимо создание собственного официального сайта МБУК «Руднянская РЦКС», соответствующего требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. В настоящее время сотрудниками Руднянской районной централизованной клубной системы активно используются разнообразные способы распространения информации: социальные сети («Одноклассники», «ВКонтакте»); средства массовой информации (газета «Руднянский голос») и т.д.

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 (П_{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

Истенд (количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **10**.

Исайт (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = **9**.

Иномн (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".

Пинф. (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 **95 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 «Руднянская районная централизованная клубная система» составляет 95 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 странице Муниципального бюджетного учреждения культуры «Руднянская районная централизованная клубная система», находящейся в сети интернет по адресу: <https://xn--d1ashm6d.xn--plai/leftmenu/municipalnyi->

zakaz/kultura/rudnyanskaya-raionnaya-centralizovannaya-klubnaya-sistema/,

указана информация о некоторых дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Так, например, имеется абонентский номер телефона: 8 (48141) 5-20-48 и адрес электронной почты: gcks2012@yandex.ru. В разделе "Независимая оценка качества условий оказания услуг" размещена Анкета потребителя, доступная для скачивания. К сожалению, формат страницы на официальном сайте муниципального образования "Руднянский район" не дает возможности обеспечения работы электронных сервисов для подачи электронного обращения, жалоб, предложений; отсутствует "Интернет-приемная" или "Книга отзывов". В такой ситуации трудно наладить дистанционное взаимодействие с потребителями услуг.

Расчет показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг 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) = 3.

$T_{\text{дист.}}$ (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 $P_{\text{дист.}} = 90$ 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 «Руднянская районная централизованная клубная система» составляет 90 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 Руднянской районной централизованной клубной системы (анкетирование, опрос и др.). Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 50 человек.

$U_{стенд}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **50 человек.**

$U_{сайт}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **50 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 $P_{откр.уд.} = 100$ 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 «Руднянская районная централизованная клубная система» составляет 100 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 потребителей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Руднянская районная централизованная клубная система» созданы весьма комфортные условия. Так, например, во всех структурных подразделениях учреждения имеется зона отдыха и ожидания, оборудованная соответствующей мебелью. В Руднянском городском Доме культуры для посетителей обустроено просторное и эстетичное фойе; имеется понятная навигация; в открытом доступе для потребителей услуг есть питьевая вода. Санитарно-гигиенические помещения находятся в удовлетворительном санитарном состоянии. Обеспечена транспортная доступность учреждения, имеется парковка. Записаться на получение услуг можно как по телефону, так и при личном посещении.

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

$U_{комф. усл.}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = **6.**

$T_{комф. усл.}$ (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 «Руднянская районная централизованная клубная система» 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 «Руднянская РЦКС» (анкетирование, опрос и др.). Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 50 человек

$U_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 50 человек.

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Руднянская районная централизованная клубная система» составляет 100 баллов.

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 Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Руднянская районная централизованная клубная система» созданы элементы безбарьерной доступной среды для людей с ограниченными возможностями

здоровья. Так, например, в Руднянском городском Доме культуры сооружен стационарный пандус при входе в здание, имеются поручни, стоянка для автотранспорта инвалидов, нанесена цветовая разметка ступеней крыльца и на входных дверях, оборудованы расширенные дверные проемы для проезда инвалидов колясок. В дальнейшем необходимо продолжить работу по обустройству доступной среды, в частности, оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. Кроме того, необходимо во всех структурных подразделениях учреждения создать безбарьерную доступную среду для маломобильных групп населения.

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) = 4.

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. = 80 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 «Руднянская районная централизованная клубная система» составляет 80 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:

МБУК «Руднянская районная централизованная клубная система» предпринимает определенные усилия по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В частности, проведен инструктаж работников учреждения (приказ МБУК «Руднянская РЦКС» № 64 от 28 апреля 2016), позволяющий оказывать помощь по сопровождению инвалидов в помещениях клубной системы и на прилегающей территории. Имеется возможность предоставления услуг на дому. В дальнейшем предстоит создание собственного официального сайта, имеющего альтернативную версию для инвалидов по зрению. В помещениях учреждения 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. Во всех учреждениях культуры инвалиды должны получать услуги наравне с другими.

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

Суслуг дост. (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 2.

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 **Пуслуг 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 «Руднянская районная централизованная клубная система» составляет 40 баллов.

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

Для определения значения данного показателя была использована информация, полученная в результате телефонного опроса потребителей услуг-инвалидов. Телефонный опрос показал высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг для инвалидов. Все отмечали доброе и внимательное отношение сотрудников Руднянской районной клубной системы к потребностям инвалидов. Тем не менее, для маломобильных категорий граждан важны условия доступности получения услуг. Необходимо обеспечить специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение и другие элементы безбарьерной доступной среды в МБУК «Руднянская РЦКС». Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (**Пдост.уд.**), производился по формуле (3.3), включающей следующие показатели:

Чинв. (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = 4 человека.

Удост. (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 3 человека.

В данном случае показатель **Пдост.уд.** = 75 баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры

«Руднянская районная централизованная клубная система» 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".

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг МБУК «Руднянская районная централизованная клубная система», полученная в результате анкетирования, опроса и других методов взаимодействия с потребителями услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры ($P_{\text{перв.конт.уд.}}$) осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **50 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) =

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}}$ = **50 человек.**

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 «Руднянская районная централизованная клубная система» 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 МБУК «Руднянская районная централизованная клубная

система», полученная в результате опроса и анкетирования. 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) = **50 человек.**

У_{оказ.услуг.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **50 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 «Руднянская районная централизованная клубная система» составляет 100 баллов.

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

При расчете показателя (П_{вежл.дист.уд.}) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг МБУК «Руднянская районная централизованная клубная система». 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) = **50 человек.**

У_{вежл.дист.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **50 человек.**

В данном случае показатель П_{вежл.дист.уд.} = **100 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 «Руднянская районная централизованная клубная система» составляет 100 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) = 50 человек.

$У_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 50 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 «Руднянская районная централизованная клубная система» 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) = 50 человек.

$У_{\text{орг. усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 50 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{орг. усл. уд.}}$ = 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 «Руднянская районная централизованная клубная система» составляет 100 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 производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{обш.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 50 человек.

$У_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 50 человек.

В данном случае показатель $P_{уд.}$ = 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 «Руднянская районная централизованная клубная система» 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):

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

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

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

Все показатели: $P_{инф}$... $P_{уд.}$ – показатели оценки качества, характеризующие общие оценки критерия качества в организации сферы культуры, рассчитанные по формулам, приведенным в рекомендациях

Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (пункты: 1–5).

Максимальное значение показателя оценки качества по организации сферы культуры составляет 100 баллов. При этом для организаций сферы культуры (в отличие от организаций сферы обслуживания, охраны здоровья и др.) не применяется для оценки показатель "Время ожидания предоставления услуги" (Пожд.), 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 «Руднянская районная централизованная клубная система»**

$$K_1 = (0,3 \times 95 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 100) = 95,5$$

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

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 75) = 62,5$$

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

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

$$\text{сумма } K_m = 458$$

$$S_n = 458 / 5 = 91,6$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Руднянская районная централизованная клубная система» составляет 91,6 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Руднянская районная централизованная клубная система»:

- Для повышения эффективности деятельности МБУК «Руднянская районная централизованная клубная система» необходимо создание на современной технологической основе собственного официального сайта, соответствующего требованиям законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

- С целью оказания услуг всем категориям населения необходимо продолжить формирование безбарьерной доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья.

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



Е.Н. Мажар

Пронумеровано, пронумеровано и скреплено
печатью 15 (пятнадцать) листов.

Директор



Е.Н.Мажар/

