



**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 № 12Э/21 от «29» сентября 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 "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный"
(МБУ КЦ "Юбилейный")

Почтовый адрес организации: 216501, Смоленская область, г. Рославль, площадь Бенардоса, д.3

Адрес сайта организации: ubileyniy.gov67.ru

Электронный адрес организации: ubileiniyroslavl@yandex.ru

Телефон организации: +8 (481-34) 6 -24 -7 4, 5 -23 - 5 4

Руководитель организации: Чепуренкова Галина Александровна

Контактная информация руководителя –
номер сотового телефона: 8-915-649-90-07
e-mail: q.prokhorenkova@mail.ru

Количество получателей услуг за 2020 год: 1900 человек (II категория).

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Климова Елена Николаевна, заместитель директора по административно-хозяйственной работе

Контактная информация: 8-900-220-46-57

Дополнительная информация об организации:

Знаковым событием для города Рославль стало открытие 16 апреля 1967 Дворца культуры вагоноремонтного завода «Юбилейный». Большую роль в открытии ведомственного учреждения культуры сыграл, по словам краеведа С.С. Иванова, начальник вагоноремонтного завода С.Ф. Орловский, принимавший личное участие в строительстве Дворца культуры. В настоящее время Культурный центр функционирует в том же самом здании по адресу: город Рославль, пл. Бенардоса д. 3. За время своей деятельности Дворец культуры пережил множество изменений: 07 июля 1994 было

зарегистрировано Муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр "Юбилейный". В современном статусе Муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" создано в 2003 году. В 2007 году его руководителем стала Чепуренкова Галина Александровна, которая и является директором до настоящего времени. Основной вид деятельности: 90.04.3 Деятельность учреждений клубного типа: клубов, дворцов и домов культуры, домов народного творчества. Культурный центр "Юбилейный" играет большую роль в социально-культурной жизни региона. На его базе действуют творческие коллективы, организуются культурно-массовые мероприятия. Наиболее популярными коллективами являются: Студия бального танца "Азарт", Студия современного эстрадного танца "Колорит", Хореографическая студия "Вдохновение", Хореографическая студия "Ритм", Вокально-эстрадная студия "Ника", Народный театр-студия "Первый КласС" и др. Количество получателей услуг в МБУ КЦ "Юбилейный" в 2020 году составило 1900 человек, что позволяет отнести учреждение культуры ко II категории. Это диктует высокие требования к качеству условий предоставления услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья. Независимая оценка качества условий оказания услуг позволит проанализировать сложившуюся ситуацию и выявить пути повышения эффективности работы с потребителями услуг.

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 Муниципального бюджетного учреждения "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" имеется наиболее важная для потребителей услуг информация: официальное название учреждения, режим и график работы, перечень предлагаемых услуг, контактная информация ответственных лиц, Правила внутреннего

распорядка, расписание занятий в творческих коллективах и клубных объединениях, Правила поведения для посетителей МБУ КЦ "Юбилейный", а также культурно-просветительская информация. Для организации текущей работы в помещениях учреждения размещены анонсы мероприятий, афиши, рекламные материалы и др. Большое внимание в МБУ КЦ "Юбилейный" уделяется безопасности жизнедеятельности, о чем свидетельствуют стенды: "Терроризм – угроза общества", Правила противопожарной безопасности, План эвакуации, Правила защиты от инфекционных заболеваний и др. В целом информация, размещенная на стендах в помещениях МБУ КЦ "Юбилейный", соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <http://ubileyniy.gov67.ru/>. На сайте имеется наиболее важная для потребителей услуг информация: официальное название учреждения, контакты (номера телефонов и электронный адрес). В разделе "Информация об учреждении" (<http://ubileyniy.gov67.ru/o-nas/>) представлены основные документы: Устав, сведения об учреждении (Выписка из Единого государственного реестра юридических лиц), Политика МБУ "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" в отношении обработки персональных данных и реализации требований к их защите", а также имеется "Раскрытие информации за 2020 год". Большой интерес для жителей региона представляет раздел новостей "А у нас:" (<http://ubileyniy.gov67.ru/a-vy-znaete-cto/>). Яркое и образное представление о деятельности Культурного центра "Юбилейный" дают разделы "Фотогалерея" (<http://ubileyniy.gov67.ru/foto-galereya/>) и "Видео" (<http://ubileyniy.gov67.ru/video/>). В целом информация, размещенная на официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный", соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. В дополнение к официальному сайту сотрудники МБУ КЦ "Юбилейный" активно используют возможности социальных сетей (ВКонтакте и Одноклассники), ссылка на которые имеется на главной странице официального сайта. Кроме того, деятельность Культурного центра освещается в местных средствах массовой информации (радио, газеты). Используются также возможности городских стендов для размещения афиш и объявлений.

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 (**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

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

Исайт (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = 10.

Ином (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 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 "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" 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 "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" имеется информация о различных способах дистанционного взаимодействия с потребителями услуг. Так, например, в разделе "Контакты" (<http://ubileyniy.gov67.ru/contacts/>) указаны абонентские номера телефонов: 8(48134) 6-24-74; 8(48134) 5-23-54; 8(48134) 5-23-55 и адрес электронной почты: g.prokhorenkova@mail.ru. Имеется электронный сервис для отправки электронных сообщений в разделе "Вопросы/ответы" (<http://ubileyniy.gov67.ru/voprosy-otvety/>). К сожалению, иные функции, обеспечивающее взаимодействие учреждения культуры с потребителями услуг, на официальном сайте пока не предусмотрены. Но выход найден: на сайте имеется ссылка на официальные сети: "Мы в ВКонтакте" (<https://vk.com/kcubileyniy>) и "Мы в Одноклассниках" (<https://ok.ru/byvshydkvr>), через которые осуществляется взаимодействие с потребителями услуг. Соцсети дают возможность размещения гиперссылки на Анкету для изучения мнения о качестве условий оказания услуг, позволяют получать отзывы и предложения от потребителей услуг. Тем не менее, необходимо совершенствовать возможности официального сайта, чтобы обеспечивать более эффективное 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 "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" 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 Муниципального бюджетного учреждения "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" (анкетирование, опрос и др.). Всего было опрошено 165 человек, так как учреждение относится ко II категории (по количеству потребителей услуг за 2020 год). Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$\mathcal{C}_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **165 человек.**

$\mathcal{U}_{\text{стенд}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **165 человек.**

$\mathcal{U}_{\text{сайт}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **163 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 $P_{\text{откр.уд.}} = 99,39$ 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 "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" составляет 99,39 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 "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" созданы весьма комфортные условия предоставления услуг: зона отдыха и ожидания оборудована соответствующей мебелью, в здании имеется понятная навигация, санитарно-гигиенические помещения находятся в удовлетворительном санитарном состоянии, в открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода. Учреждение культуры имеет удобную транспортную доступность (рядом расположена остановка автобусов №№ 2,5,7); имеется место для парковки автомобилей. Записаться на получение услуг (в том числе на личную беседу с руководителями кружков) можно различными способами: по телефону и при личном посещении. Расчет показателя комфортных условий предоставления услуг ($P_{\text{комф. усл.}}$) определяется по формуле (2.1), где:

$S_{\text{комф.}}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = 7.

$T_{\text{комф.}}$ (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 7 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 "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" 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 МБУ КЦ "Юбилейный" (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) = 165 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 159 человек.

$P_{\text{комф.уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 96,36 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" составляет 96,36 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 помещениях и на прилегающей территории Муниципального бюджетного учреждения "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" оборудованы некоторые элементы безбарьерной доступной среды. Так, например, входная группа и ступеньки в холле оборудованы пандусами. Имеются расширенные дверные проемы и поручни. Обустроено специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. Необходимо и в дальнейшем продолжать формирование безбарьерной доступной среды с учетом современных технических достижений и методических рекомендаций.

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

$S_{орг.дост.}$ (количество условий доступности организации для инвалидов) = 4.

$T_{орг.дост.}$ (количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{орг.дост.}$) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае $P_{орг.дост.} = 80$ 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 "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" 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:

В Муниципальном бюджетном учреждении "Культурный центр развития и творчества «Юбилейный» за последние годы произошли позитивные изменения в обеспечении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Так, например, созданный официальный сайт (ubileyniy.gov67.ru) имеет альтернативную версию для инвалидов по зрению. Начата работа по дублированию основных надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В частности, продублирована вывеска на входе с официальным названием учреждения и информацией о режиме и графике работы). В дальнейшем надо продолжить работу и обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, организовать проведение обучения или инструктажа работников Культурного центра "Юбилейный" по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории, а также обеспечить возможности предоставления услуг для инвалидов в дистанционном режиме или на дому.

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 "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" 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 интервью и телефонного опроса потребителей услуг Муниципального бюджетного учреждения "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный". Потребители услуг поведали о совместной работе и проводимых на базе Культурного центра "Юбилейный" мероприятиях, подчеркнув внимательное и доброжелательное отношение сотрудников учреждения к потребностям инвалидов. Телефонный опрос показал высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг для инвалидов. Тем не менее, опрошенные потребители услуг с ограниченными возможностями здоровья высказали пожелания по дальнейшему обустройству безбарьерной доступной среды в помещениях Муниципального бюджетного учреждения "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" и на прилегающей территории.

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) = 5 человек.

$У_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 4 человека.

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд}}$ = 80 баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" составляет 80 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, опроса и других методов взаимодействия с потребителями услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Муниципального бюджетного учреждения культуры "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный", 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:

$\text{Ч}_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **165 человек.**

$U_{\text{перв.конт.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **164 человека.**

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}}$ = **99,39 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 "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" составляет 99,39 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 Муниципального бюджетного учреждения культуры "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный". Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры ($P_{\text{показ.услуг.уд.}}$), осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

$\text{Ч}_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **165 человек.**

$U_{\text{оказ.услуг.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **164 человека.**

В данном случае показатель $P_{\text{показ.услуг.уд.}}$ = **99,39 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 "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" составляет 99,39 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 Муниципального бюджетного учреждения "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 165 человек.

$U_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 163 человека.

В данном случае показатель $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$ = 98,79 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 "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" составляет 98,79 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 Муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" 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) = 165 человек.

$U_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 165 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 "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" 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 Муниципальном бюджетном учреждении "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный", производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 165 человек.

$U_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 164 человека.

В данном случае показатель $P_{\text{орг.усл.уд.}}$ = 99,39 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" составляет 99,39 балла.

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

Расчет показателя ($P_{\text{уд.}}$) доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный", производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 165 человек.

У_{уд.} (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 164 человека.
В данном случае показатель П_{уд.} = 99,39 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" составляет 99,39 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-ный критерий для данной (n-ой) организации, рассчитываемая по формулам:

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

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

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

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

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

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" (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 "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный"

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 99,39) = 96,76$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 96,36) = 98,18$$

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 80) = 64$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,39 + 0,4 \times 99,39 + 0,2 \times 98,79) = 99,28$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 99,39 + 0,5 \times 99,39) = 99,58$$

$$\text{сумма } K_m = 457,8$$

$$S_n = 457,8 / 5 = 91,56$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" составляет 91,56 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный":

- За три прошедших года в МБУ КЦ "Юбилейный" проведена большая работа по созданию собственного официального сайта и оборудованию безбарьерной доступной среды. Для дальнейшего повышения качества условий оказания услуг необходимо совершенствовать официальный сайт, наполняя его интерактивными функциями для дистанционного взаимодействия с получателями услуг.
- Рекомендуется продолжить дальнейшее обустройство безбарьерной доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья (оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов, провести инструктаж для сотрудников МБУ КЦ "Юбилейный" по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории и др.).
- Для повышения качества условий оказания услуг всем категориям населения рекомендуется осуществить в МБУ КЦ "Юбилейный" ремонт, провести реконструкцию сцены и зрительного зала.

- С целью более полного информирования населения о деятельности МБУ КЦ "Юбилейный" необходимо активизировать рекламную деятельность в социальных сетях и средствах массовой информации.

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



Е.Н. Мажар

Прошнуровано, пронумеровано и скреплено
печатью 17 (сидиасуесть)
_____) листов.

Директор

/Е.Н.Макарь/

