

"Юбилейный". В прошедшем 2023 году получателями услуг МБУ Культурный центр "Юбилейный" стали 35093 человека, что говорит о широком охвате населения и масштабах деятельности учреждения. Это определило необходимость опроса большого числа респондентов, а именно: 456 человек. Анкетирование получателей услуг проводилось как в традиционном формате на бумажном носителе, так и в режиме онлайн с использованием анкеты, размещенной на официальном сайте учреждения в разделе "Независимая оценка качества" (<https://ubileyniy.gov67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva/>). Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{общ}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **456 человек.**

$У_{стенд}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **454 человека.**

$У_{сайт}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **452 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 $П_{откр.уд.} = 99,34$ 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" в организации сферы культуры муниципального бюджетного учреждения "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" составляет 99,34 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 достойные условия предоставления услуг. Наличие просторной площади перед зданием предоставляет возможность для проведения масштабных культурно-массовых мероприятий. Для удобства посетителей оборудовано два гардероба для верхней одежды. Зона отдыха и ожидания находится в фойе

первого этажа стала ещё более комфортной после замены стульев на удобные кресла и мягкие банкетки, которыми также могут воспользоваться люди с ограниченными возможностями здоровья. Таблички с названиями помещений и указатели обеспечивают понятную и простую навигацию. В открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода: в фойе первого этажа установлен кулер. В здании МБУ «Культурный центр «Юбилейный» оборудованы санитарно-гигиенические помещения (мужской и женский туалеты); имеется специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение с учетом доступности для инвалидов. Все помещения в учреждении содержатся в удовлетворительном санитарном состоянии; имеется штат технических работников, обслуживающих здание в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами. Транспортная доступность не создает проблем: получатели услуг могут воспользоваться двумя остановками общественного транспорта, расположенными в 100 метрах от здания Культурного центра "Юбилейный"; третья остановка находится в 250 метрах. Для парковки автомобильного транспорта получателей услуг используется прилегающая к учреждению территория (большая площадь перед зданием), позволяющая посетителям припарковаться на время нахождения в учреждении. Записаться на получение услуг (в том числе на личную беседу с руководителями кружков) можно различными способами: по телефонам по телефонам: 8 (48134) 6-24-74; 8 (48134) 5-23-54; 8 (48134) 5-23-55, а также при личном посещении. Таким образом, в муниципальном бюджетном учреждении "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" созданы комфортные условия предоставления услуг.

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

$S_{\text{комф.}}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = 8.

$T_{\text{комф.}}$ (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 8 комфортных условий показатель

$P_{\text{комф. усл.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" в организации сферы культуры 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 ($P_{\text{комф.уд.}}$) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг муниципального бюджетного учреждения "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный". Число респондентов составило 456 человек. Анкетирование получателей услуг проводилось как в традиционном формате на бумажном носителе, так и в режиме онлайн с использованием анкеты, размещенной на официальном сайте учреждения в разделе "Независимая оценка качества" (<https://ubileyiny.gov67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva/>). Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 456 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 451 человек.

$P_{\text{комф.уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 98,9 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" составляет 98,9 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 помещении и на прилегающей территории муниципального бюджетного учреждения "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" созданы элементы безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. Имеются в наличии пандусы и поручни, которыми оборудованы входная группа и холл первого этажа. Расширенные дверные проемы позволяют проехать на инвалидной коляске. В помещении при необходимости используется механическое подъемное устройство для лестниц. В здании МБУ "Культурный центр "Юбилейный" обустроено специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов; установлены поручни рядом с раковиной и унитазом. Просторное помещение дает возможность для разворота на инвалидной коляске. Таким образом, в помещении и на прилегающей территории муниципального бюджетного учреждения "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный"

созданы базовые элементы безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. В дальнейшем необходимо продолжить обустройство безбарьерной доступной среды с учетом современных требований: оборудовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов; установить кнопку вызова персонала при входе в здание; установить на прилегающей территории тактильные рельефные линии направления движения и др.

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" в организации сферы культуры 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:

Сотрудники муниципального бюджетного учреждения "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" предпринимают усилия по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Это нашло отражение на собственном официальном сайте (ubileyniy.gov67.ru), где появилась отдельная рубрика "Документы МБУ "КЦ Юбилейный" об организации работы с инвалидами и маломобильными гражданами" (<https://ubileyniy.gov67.ru/o-nas/dokumenty-mbu-kc-yubilejnyj-ob-organizacii-raboty-s-invalida/>). В данной рубрике представлены документы: "Положение об организации работы с инвалидами и маломобильными гражданами в МБУ "КЦ Юбилейный" по их обслуживанию и обеспечению надлежащих условий для социокультурной реабилитации средствами учреждения" (<https://ubileyniy.gov67.ru/files/473/invalidy-polozhenie-na-71.pdf>), "Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов в МБУ "КЦ Юбилейный" в соответствии с

законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов" (<https://ubileyniy.gov67.ru/files/473/invalidy-poryadok-na-2l.pdf>), Правила этикета при обращении с инвалидами в МБУ "КЦ Юбилейный" (<https://ubileyniy.gov67.ru/files/473/invalidy-etika-na-7l.pdf>), требования к допуску в МБУ "КЦ Юбилейный" собаки-поводыря" (<https://ubileyniy.gov67.ru/files/473/invalidy-dopusk-na-2l.pdf>), "Должностная инструкция ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг и инструктаж персонала в учреждении" (<https://ubileyniy.gov67.ru/files/473/invalidy-instrukciya-na-3.pdf>).

Утвержденные 3 декабря 2024 года документы свидетельствуют о начале работ по совершенствованию условий доступности услуг для инвалидов. В настоящее время сотрудники МБУ "КЦ Юбилейный", прошедшие инструктаж, оказывают инвалидам помощь по их сопровождению в помещениях учреждения и на прилегающей территории. Для слабовидящих получателей услуг действует адаптированная версия официального сайта: https://ubileyniy.gov67.ru/?display_mode=blind_mode. Настройки данной версии сайта позволяют менять размер букв и цветовой фон сайта. Таким образом, в муниципальном бюджетном учреждении "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" проделана начальная работа по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В дальнейшем необходимо обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации рельефно-точечным шрифтом Брайля и др.

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:

$S_{\text{услуг дост.}} (\text{условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими}) = 2.$

$T_{\text{услуг дост.}}$ (количество баллов за каждое условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслуг дост.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества $P_{\text{услуг дост.}} = 40$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" в организации сферы культуры 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 ($P_{\text{дост.уд.}}$) была использована информация, полученная в результате интервью и телефонного опроса получателей услуг муниципального бюджетного учреждения "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный", имеющих инвалидность. Телефонный опрос показал достаточно высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг для инвалидов и их благодарность сотрудникам МБУ "Культурный центр "Юбилейный" за доброе и внимательное отношение к людям. Вместе с тем, опрошенные получатели услуг с ограниченными возможностями здоровья высказали свои пожелания по дальнейшему совершенствованию условий доступности услуг для инвалидов в муниципальном бюджетном учреждении "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный".

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($P_{\text{дост.уд.}}$), производился по формуле (3.3), включающей следующие показатели:

$\text{Ч}_{\text{инв.}}$ (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = 5 человек.

$P_{\text{дост.уд.}}$ (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" в организации сферы культуры 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 ($P_{\text{перв.конт.уд.}}$) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг муниципального бюджетного учреждения "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный". Число респондентов составило 456 человек. Анкетирование получателей услуг проводилось как в традиционном формате на бумажном

носителе, так и в режиме онлайн с использованием анкеты, размещенной на официальном сайте учреждения в разделе "Независимая оценка качества" (<https://ubileyniy.gov67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva/>). 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) = **456 человек.**

$P_{\text{перв.конт.уд.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **454 человека.**

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}}$ = **99,56 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" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" составляет 99,56 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 ($P_{\text{показ.услуг.уд.}}$) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг муниципального бюджетного учреждения "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный". Анкетирование получателей услуг проводилось как в традиционном формате на бумажном носителе, так и в режиме онлайн с использованием анкеты, размещенной на официальном сайте учреждения в разделе "Независимая оценка качества" (<https://ubileyniy.gov67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva/>). 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:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **456 человек.**

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

непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 454 человека.

В данном случае показатель $P_{\text{показ.услуг.уд.}} = 99,56$ 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" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" составляет 99,56 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 получателей услуг муниципального бюджетного учреждения "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный". Анкетирование получателей услуг проводилось как в традиционном формате на бумажном носителе, так и в режиме онлайн с использованием анкеты, размещенной на официальном сайте учреждения в разделе "Независимая оценка качества" (<https://ubileynyi.gov67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva/>). Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 456 человек.

$U_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 449 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{вежл.дист.уд.}} = 98,47$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" составляет 98,47 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) = 456 человек.

$У_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 455 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{реком.}} = 99,78$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" составляет 99,78 балла.

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

Расчет показателя ($P_{\text{орг.усл.уд.}}$) доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в 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) = 456 человек.

$У_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 453 человека.

В данном случае показатель $P_{\text{орг.усл.уд.}} = 99,34$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" составляет 99,34 балла.

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

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

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 456 человек.

$У_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 453 человека.

В данном случае показатель $P_{уд.}$ = 99,34 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" составляет 99,34 балла.

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

$$K_3 = (0,3 \times П_{ресурс.уд.} + 0,4 \times П_{услуг.дист.уд.} + 0,3 \times П_{дист.уд.})$$

$$K_4 = (0,4 \times П_{информ.уд.} + 0,4 \times П_{оказ.услуг.уд.} + 0,2 \times П_{вежл.дист.уд.})$$

$$K_5 = (0,3 \times П_{инф.уд.} + 0,2 \times П_{ресурс.уд.} + 0,5 \times П_{уд.})$$

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" ($P_{ожид.}$), что объективно делает необходимым увеличение коэффициентов до 0,5 в показателе K_2 .

Расчет показателя оценки качества в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный"

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99,34) = 99,74$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 98,9) = 99,45$$

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

$$K_4 = (0,4 \times 99,56 + 0,4 \times 99,56 + 0,2 \times 98,47) = 99,33$$

$$K_5 = (0,3 \times 99,78 + 0,2 \times 99,34 + 0,5 \times 99,34) = 99,47$$

$$\text{сумма } K_m = 461,99$$

$$S_n = 461,99 / 5 = 92,4$$

Таким образом, показатель оценки качества в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр развития и творчества "Юбилейный" составляет 92,4 балла.

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

- Продолжение работы по наполнению сайта интерактивными функциями для дистанционного взаимодействия с получателями услуг.
- Дальнейшее обустройство безбарьерной среды и создание условий доступности услуг для инвалидов в соответствии с современными требованиями.

- Проведение ремонтных работ в помещениях МБУ Культурный центр "Юбилейный" за счет средств собственника муниципального имущества, а также федеральных и региональных программ.

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



Е.Н. Мажар

Прошнуровано, пронумеровано и скреплено
печатью 21 (*двадцать*)

двадцать) лист ~~об.~~

Директор



/Е.Н.Мажар/

