



**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 МУНИЦИПАЛЬНЫМ  
БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ "ЕЛЬНИНСКИЙ  
РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ"**

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 18Э/24 от «11» октября 2024 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по независимой оценке качества условий оказания услуг организацией сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей", являющейся Заказчиком.

Отчет составлен в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 18.05.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»; Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. №899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». 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](mailto: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 "Ельнинский районный историко-краеведческий музей"**

Сокращенное наименование организации:

**МБУК "Ельнинский музей"**

**Почтовый адрес организации:**

216330 Смоленская область, г. Ельня, ул. Интернациональная, д. 66

**Адрес сайта организации:** [elnya.museum67.ru](http://elnya.museum67.ru)

**Электронный адрес организации:** [muzei.elnia@yandex.ru](mailto:muzei.elnia@yandex.ru)

**Телефон организации:** 8 (48146) 4-10-68

**Руководитель организации:** Директор Хохлова Наталья Викторовна

**Контактная информация руководителя –**

номер сотового телефона: +7(910)-719-25-94

e-mail: [muzei.elnia@yandex.ru](mailto:muzei.elnia@yandex.ru)

**Количество получателей услуг за предыдущий календарный год –**

7665 человек

**Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:**

Хохлова Наталья Викторовна, директор МБУК "Ельнинский музей"

Контактная информация (номер телефона: 8 910 719-25-94)

### **Дополнительная информация об организации:**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" в современном статусе зарегистрировано 10 июля 2006 года. С этого времени до 30 августа 2022 года директором музея была Докина Ирина Ивановна. С 1 сентября 2022 года директором МБУК "Ельнинский музей" является Хохлова Наталья Викторовна. Музей расположен в городе Ельня, получившем за мужество и стойкость высокое звание "Город воинской славы". История музейного дела в Ельнинском районе базируется на давних традициях. В августе 1917 года по инициативе уездного земства в Ельне был создан музей учебных наглядных пособий (организаторы – зав. школьным отделом М.Я. Эткин и председатель земской управы М.И. Погодин). В 1919 году он был перепрофилирован в музей местного края и стал центром изучения Ельнинского уезда. Сотрудники музея занимались обследованием усадеб Ельнинского уезда, учётом и регистрацией находившихся в них ценностей. Но приоритетным направлением в деятельности музея являлось изучение природы Ельнинского уезда. К 1 октября 1925 г. в Ельнинском музее насчитывалось 2032 единицы хранения. Имелась библиотека из 704 томов книг. Для посещения музей был открыт 5 декабря 1919 г. Во время оккупации в период Великой Отечественной войны музей был разграблен и уничтожен.

Ельнинский историко-краеведческий музей был открыт 17 августа 1968 года на общественных началах ветераном Великой Отечественной войны, уроженцем деревни Вербилowo Дмитрием Ивановичем Гореловым, который и стал его первым директором. В 1975 году Ельнинский историко-краеведческий музей получил статус филиала Смоленского государственного музея-заповедника. С 1990 года является муниципальным музеем.

В настоящее время музей занимает 1 этаж здания военкомата. Помещение, в котором располагается музей, принадлежит Администрации муниципального образования "Ельнинский район" Смоленской области, у музея находится в оперативном управлении. Площадь музейной экспозиции Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" составляет 308 кв.м метров. Музей располагает тремя экспозиционными залами, также имеется выставочный и лекционный залы.

Основная тема экспозиции – "Ельнинский район в годы Великой Отечественной войны", которая включает следующие разделы: "Начальный период Великой Отечественной войны", "Смоленское оборонительное сражение. Ельнинская наступательная операция. Рождение Советской

Гвардии", "Период оккупации". "Партизанское движение на территории Ельнинского района", "Освобождение Ельни в ходе Ельнинско-Дорогобужской операции 1943 года". В одном из залов оформлена постоянно действующая выставка "Ельнинская старина", где представлены предметы быта и старины, промыслы и ремесла Ельнинского уезда конца IX – начала XX вв. Имеется выставочный и лекционный залы. В экспозиции представлено оружие, снаряжение, обмундирование советских воинов, фотографии командиров, комиссаров первых гвардейских дивизий, участников боев под Ельней осенью 1941 года, схемы боевых действий, картины известных художников. В одном из залов оформлена выставка, посвященная Маршалу Советского Союза, четырежды Герою Советского Союза, Почетному гражданину г. Ельни Г.К. Жукову. Экспонируются стенды: "Ельня – родина Советской Гвардии" и "Ельня – город воинской славы". В зале "Русская старина" отражены промыслы и ремесла, быт и культура предков, история гончарного дела на территории Ельнинского уезда, представлена коллекция женского костюма конца XIX – начала XX века. Этнографическая часть экспозиции включает сельскохозяйственные орудия, изделия ткацкого и других народных промыслов, а также предметы из бересты, лыка, льна, дерева и соломы, коллекция самоваров. В этом зале проводится увлекательные экскурсии для учащихся из цикла «Так жила в старину». В выставочном зале музея экспонируются работы (живопись, графика) художников, скульпторов, а также выставки декоративно-прикладного искусства.

В настоящее время в МБУК "Ельнинский музей" находятся 2483 музейных предмета основного фонда (что на 332 экспоната больше по сравнению с 2021 годом), в числе которых: живопись – 65; графика – 53; скульптура – 15; предметы прикладного искусства и этнографии – 262; предметы нумизматики – 479; предметы археологии – 9; редкие книги – 13; оружие – 37; документы – 840; фотографии и негативы – 265; предметы истории техники – 3; предметы печатной продукции – 108; прочие – 334. Научно-вспомогательный фонд составляют 2753 музейных предмета (что на 267 экспонатов больше по сравнению с 2021 годом), в том числе: предметы прикладного искусства, быта и этнографии – 4; живопись – 1; предметы нумизматики – 32; документы – 889; фотографии и негативы – 115; предметы печатной продукции – 96; прочие – 1616.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" играет большую роль в социально-культурной жизни региона и имеет огромное воспитательное значение. Хорошим информационный подспорьем для осуществления воспитательной

работы среди населения региона является собственный официальный сайт музея, который содержит разделы "Книга Памяти", "Список воинов, захороненных на воинском кладбище №1" и др. Статус Ельни как Города воинской славы привлекает множество туристов, которые стремятся ознакомиться с историко-культурным наследием региона и музеем. В помощь туристам на официальном сайте создан раздел "Туристские маршруты", где представлена информация о маршрутах: "По местам Боевой Славы", "Ельнинское городище: история и современность", "Прогулки по старому городу", "Обзорная экскурсия по городу". В прошедшем 2023 году получателями услуг МБУК "Ельнинский музей" стали 7665 человек. Это предопределяет высокие требования не только к профессиональной деятельности музея, но к обеспечению современных и качественных условий оказания услуг населению.

В 2022 году полностью обновлено музейное оборудование: закуплены современные выставочные витрины, подиумы, музейные комплексы, стеллажи, музейные шкафы. Также приобретено мультимедийное оборудование: мультимедийная панель, мультимедийный стол, 3-d пирамида, звукоусиливающая аппаратура для проведения экскурсий, видеокамера. В 2023 году в рамках реализации федерального проекта "Культурная среда" национального проекта "Культура" был выполнен капитальный ремонт МБУК "Ельнинский музей". В ходе ремонта кардинально преобразился интерьер музея, который стал современным и более функциональным. Благодаря выделенным средствам полностью заменены полы, электропроводка и светильники, установлены новые окна и двери, оштукатурены и окрашены стены, смонтирован навесной потолок, отделан цоколь и входная группа. Также частично отремонтированы система отопления и водопровод, заменена сантехника. Для маломобильных групп посетителей установлен пандус, кнопка вызова персонала. Свои двери для посетителей обновленный музей открыл 1 сентября 2023 года. Капитальный ремонт позволил модернизировать пространство музея, а также увеличить количество посетителей. Музей стал не только местом сохранения культурного наследия, но и площадкой для творчества, общения и проведения различных тематических мероприятий. С 2024 года на базе музея ведёт свою деятельность творческое объединение "Наследие". Независимая оценка качества условий оказания услуг нацелена на анализ сложившейся ситуации и выработку рекомендаций по дальнейшему повышению качества условий оказания услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

## **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:*

В Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" создана современная информационная среда, позволяющая посетителям получать актуальную информацию о деятельности учреждения. На фасаде здания у входной группы в музей размещён информационный стенд, на котором отражены: название учреждения; график работы учреждения, контактный телефон; афиша мероприятий на предстоящий месяц. На стендах в помещении МБУК "Ельнинский музей" представлена следующая информация: полное официальное наименование учреждения, контактная информация, сведения об учредителе, режим и график работы, правила поведения посетителей в музее, наименование оказываемых услуг и прейскурант, а также афиша мероприятий, анонсы и объявления. Большой интерес у посетителей вызывает информационный стенд, содержащий историческую справку о музее. В дополнение к традиционным стендам информация до получателей услуг доводится посредством современных мультимедийных устройств: мультимедийной панели (экран); мультимедийного стола (экран); 3-d пирамиды. Особое внимание в музее уделяется обеспечению безопасности жизнедеятельности, что подтверждают многочисленные стенды: "План объекта", "Схемы маршрутов эвакуации посетителей и сотрудников", Информационный стенд "Антитеррористическая безопасность", "Противопожарная безопасность", а также инструкция о порядке действий во время теракта; инструкция по пожарной безопасности; памятка по антитеррору; первая доврачебная помощь; памятка по ГО и ЧС; правила безопасности дорожного движения; телефоны экстренных аварийных служб. Таким образом, размещенная на стендах в помещениях Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" информация, полностью соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

### *Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:*

Официальный сайт Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" размещен в сети интернет по адресу: <http://elnya.museum67.ru>. Сайт весьма технологичен, имеет карту сайта и версию для слабовидящих получателей услуг (<http://elnya.museum67.ru/dostupnaya-sreda/?ssv>). На главной странице сайта указано полное официальное наименование учреждения и его сокращенный вариант, логотип музея, электронный сервис "ГОСУСЛУГИ. Решаем вместе", контактная информация (абонентский номер телефона +7 (48146) 4-10-68; адрес электронной почты [elnya.museum67.ru](mailto:elnya.museum67.ru)), новостная лента, названия разделов сайта и множество полезных ссылок. В разделе "Музей" (<http://elnya.museum67.ru/muzej/>) размещена "Историческая справка" и "Правила поведения посетителей в музее". Ключевой раздел "Нормативная база" (<http://elnya.museum67.ru/normativnaya-baza/>) содержит основополагающие документы, регламентирующие деятельность учреждения: Устав, Распоряжение о назначении руководителя, Сведения об учредителе, Сведения о государственной регистрации учреждения, Постановление о регистрации учреждения, Положение о порядке и условиях доступа к музейным предметам, Муниципальное задание, План ФХД, Информация о материально-техническом обеспечении учреждения, План работы. Профессиональная деятельность музея отражена в разделах "Экспозиция" (<http://elnya.museum67.ru/ekspoziciya/>), "Выставки" (<http://elnya.museum67.ru/vystavki/>), "Фонды" (<http://elnya.museum67.ru/fondy/>), "Структура" (<http://elnya.museum67.ru/struktura/>), "Услуги" (<http://elnya.museum67.ru/uslugi/>), "Фотогалерея" (<http://elnya.museum67.ru/fotogalereya/>), "Наши достижения". <http://elnya.museum67.ru/nashi-dostizheniya/>. Многие разделы сайта помогают организовать работу с посетителями музея: "Режим работы" (<http://elnya.museum67.ru/rezhim-raboty/>), "Афиша" (<http://elnya.museum67.ru/afisha/>), "Новости" (<http://elnya.museum67.ru/news/>). Материалы для нравственно-патриотического воспитания размещены в разделах: "Книга памяти" (<http://elnya.museum67.ru/kniga-pamyati/>), "Список воинов, захороненных на воинском кладбище №1" (<http://elnya.museum67.ru/spisok-voinov-zahoronennyh-na-vo/>), "Творческое объединение «Наследие»" (<http://elnya.museum67.ru/tvorcheskoe-obedinenie-nasledie/>).

Туристско-экскурсионную деятельность в регионе помогает организовать раздел: "Туристические маршруты" (<http://elnya.museum67.ru/turisticheskie-marshruty/>) с информацией о тематических экскурсиях: "По местам Боевой Славы", "Ельнинское городище: история и современность", "Прогулки по старому городу". Действует раздел "Видео" (<http://elnya.museum67.ru/video-288/>), в котором размещено большое количество видеороликов. Кроме того, на сайте отражена информация о доступной среде и организации работы с инвалидами: "Доступная среда" (<http://elnya.museum67.ru/dostupnaya-sreda/>). Технические возможности сайта

позволяют организовать обратную связь и дистанционное взаимодействие с получателями услуг, благодаря разделам: "Книга отзывов", "Часто задаваемые вопросы", Интернет-приемная" и др. Таким образом, размещенная на собственном официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" информация, полностью соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту сотрудники МБУК "Ельнинский музей" активно используют иные способы распространения и места размещения информации об услугах, предоставляемых Организацией: социальные сети (информация о деятельности учреждения размещается в социальных сетях «Одноклассники» <https://ok.ru/group/57125248041119> и ВКонтакте <https://vk.com/id610088263> и <https://vk.com/club194723068>); средства массовой информации (деятельность учреждения отражается в районной газете "Знамя" и в репортажах телевизионной компании "Ельня-ТВ"). Кроме того, МБУК "Ельнинский музей" сотрудничает с региональным телеканалом "ВГТРК Смоленск", федеральным каналом "Арсенал", а также с другими региональными учреждениями культуры.

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<sub>инф</sub>), 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

**И<sub>стенд</sub>** (количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **10**.

**И<sub>сайт</sub>** (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = **10**.

**И<sub>норм</sub>** (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 № 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".



**П<sub>инф</sub>**. (значение показателя «Соответствие информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ») определяется по формуле (1.1) и составляет для данной организации 100 баллов.

*Таким образом, итоговый показатель оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" 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 собственном официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" (<http://elnya.museum67.ru/>) представлена информация о разнообразных способах обратной связи и дистанционного взаимодействия с получателями услуг. На главной странице сайта представлены: абонентский номер телефона +7 (48146) 4-10-68 и адрес электронной почты [elnya.museum67.ru](mailto:elnya.museum67.ru). В разделе "Контакты" (<http://elnya.museum67.ru/kontakty/>) в дополнение к абонентскому номеру телефона и адресу электронной почты имеется почтовый адрес с указанием местоположения музея на Яндекс.Карте. Электронный сервис для отправки сообщений размещен в разделе "Интернет-приемная" (<http://elnya.museum67.ru/priemnaya/>). Кроме того, на сайте действует электронный сервис "ГОСУСЛУГИ. Решаем вместе". Большой популярностью у получателей услуг пользуется электронная "Книга отзывов" (<http://elnya.museum67.ru/otzyvy/>). Функционирует раздел "Часто задаваемые вопросы" (<http://elnya.museum67.ru/chasto-zadavaemye-voprosy/>). Большой объем информации размещен в разделе "Независимая оценка качества услуг, оказываемых МБУК "Ельнинский музей" (<http://elnya.museum67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva-us/>), где представлен отчет по Независимой оценке качества за 2021 год, QR-код для оценки качества, а также электронная анкета для получателей услуг (<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdmttmht3eWMnAnCQdtTDt7VEw>

На55Aj3aBSgF4E6S8Gl9ckg/viewfor), дополнительная анкета для оценки в баллах качества услуг. Дистанционное взаимодействие также обеспечивает онлайн функция "Купить билет" (<https://vmuzeu.com/museum/istoriko-kraevedcheskiy-muzeu-10>). Дистанционное общение с получателями услуг обеспечивают ссылки на социальные сети "ВКонтакте" и "Одноклассники". Таким образом, размещенная на официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" информация о различных способах обратной связи обеспечивает эффективное дистанционное взаимодействие с получателями услуг.

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

$S_{дист.}$  (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = 9.

$T_{дист.}$  (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  $P_{дист.} = 100$  баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ( $P_{дист.}$ ) для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" составляет 100 баллов.*

в) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры".

Для расчета данного показателя ( $P_{откр.уд.}$ ) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей". Практически все опрошенные получатели услуг выразили удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МБУК "Ельнинский музей" и отметили позитивные изменения в информационной среде, связанные с

использованием мультимедийных технологий. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **203 человека.**

**У<sub>стенд</sub>** (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **203 человека.**

**У<sub>сайт</sub>** (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **200 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 **Поткр.уд. = 99,26 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 сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" составляет 99,26 балла.*

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

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

### ***Общий анализ состояния условий предоставления услуг:***

В Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" за истекшие три года значительно улучшились условия оказания услуг населению. В 2023 году в рамках реализации федерального проекта "Культурная среда" национального проекта "Культура" был выполнен капитальный ремонт МБУК "Ельнинский музей". Благодаря выделенным средствам полностью заменены полы, электропроводка и светильники, установлены новые окна и двери, оштукатурены и окрашены стены, смонтирован навесной потолок, отделан цоколь и входная группа. Также частично отремонтированы система отопления и водопровод, заменена сантехника. Обновленный музей был открыт 1 сентября 2023 года. Капитальный ремонт позволил модернизировать пространство музея, в результате чего музей стал не только местом сохранения культурного наследия, но и комфортной

площадкой для творчества, общения и проведения различных тематических мероприятий. В здании обустроен гардероб для посетителей. Зона отдыха оборудована удобной мебелью. Понятная навигация помогает ориентироваться в помещении музея. В открытом доступе для получателей услуг имеется питьевая вода (кулер). В рамках капитального ремонта проведён ремонт санитарно-гигиенических помещений, которые оснащены современным сантехническим оборудованием. Все помещения содержатся в удовлетворительном санитарном состоянии. Транспортная доступность музея хорошая, имеется парковка. В качестве дополнительных условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуг, можно указать следующее: в учреждении установлены информационные стенды, отражающие основную информацию об экспозиции, имеются мультимедийные панели с доступом в интернет, с помощью которых можно просмотреть и получить необходимую информацию без дополнительных усилий. Записаться на получение услуг можно несколькими способами: по телефону, на официальном сайте организации, по электронной почте или при личном посещении. Таким образом, можно констатировать значительное повышение комфортности условий предоставления услуг населению в Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей".

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

$S_{\text{комф.}}$  (количество комфортных условий предоставления услуг) = 9.

$T_{\text{комф.}}$  (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 9 комфортных условий показатель

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

*Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" составляет 100 баллов.*

**б) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры".**

Для расчета данного показателя были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей", подавляющее большинство которых выразили высокую степень

удовлетворенности комфортностью оказанию услуг населению после проведенного капитального ремонта музея. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью их предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **203 человека.**

**У<sub>комф.</sub>** (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **202 человека.**

**П<sub>комф.уд.</sub>** (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **99,51 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" составляет 99,51 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 Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" в ходе проведенного капитального ремонта были созданы основные элементы безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. В 2023 году в рамках реализации федерального проекта "Культурная среда" национального проекта "Культура" был выполнен капитальный ремонт МБУК "Ельнинский музей", в результате чего были не только проведены ремонтные работы (заменена полов, электропроводки, светильников; установка новых окон и дверей; отремонтирована входная группа и др.), но и обустроены наиболее значимые элементы безбарьерной среды для маломобильных групп посетителей. В частности, установлен пандус и поручни, действует кнопка вызова персонала. Кроме того, имеются расширенные дверные проемы, пригодные для проезда инвалидной коляски, о чем свидетельствует знак на входной двери. Перед входом в здание имеется противоскользящий коврик. Внутреннее помещение музея не имеет порогов, дверные проемы соответствуют нормам, созданы условия для свободного перемещения посетителей по всей экспозиции на колясках. Таким образом, в помещении и на прилегающей территории Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" в основном

оборудована безбарьерная среда с учетом доступности для инвалидов. Информация о реализации программы "Доступная среда" размещена на официальном сайте МБУК "Ельнинский музей" в разделе "Доступная среда" (<http://elnya.museum67.ru/dostupnaya-sreda/>). В дальнейшем необходимо продолжить работу по совершенствованию безбарьерной среды: установить тактильные полосы и рельефные линии направления движения, нанести контрастные обозначения на стеклянные поверхности витрин и т.д. К сожалению, в связи с особенностями конструкции помещения, не представляется возможным оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. Однако, необходимо продумать технические подходы к решению данной проблемы.

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 сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" 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 культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" в прошедшие три года были приняты кардинальные меры по улучшению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Этому способствовал не только проведенный капитальный ремонт, но и реализация программы "Доступная среда", которая освещена на официальном сайте музея в разделе "Доступная среда" (<http://elnya.museum67.ru/dostupnaya-sreda/>). В рамках программы "Доступная среда", реализуемой в муниципальном образовании "Ельнинский район" Смоленской области, в МБУК "Ельнинский районный

историко-краеведческий музей" создана доступная среда и безбарьерное информационное пространство. Для людей с нарушением слуха в музее предусмотрены визуальные средства и носители информации, передаваемой людям с нарушением функций органов слуха, в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов. Официальный сайт МБУК "Ельнинский историко-краеведческий музей" имеет версию для слепых и слабовидящих людей (<http://elnya.museum67.ru/dostupnaya-sreda/?ssv>). В музее имеются информационные мультимедийные панели и звукоусиливающая аппаратура. Обеспечено проведение инструктажа работников МБУК "Ельнинский музей" по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории. Приказом № 4-ОД от 13.01.2024 г. назначен ответственный по организации работы с инвалидами, утверждено Положение об организации доступной среды и работы с инвалидами и маломобильными гражданами в МБУК "Ельнинский музей", утверждена инструкция по обслуживанию инвалидов и маломобильных граждан в МБУК "Ельнинский музей". Ответственный за данное направление работы прошёл с 06 по 20 марта 2024 года курсы повышения квалификации "Доступная среда для инвалидов и лиц с ОВЗ: средовые барьеры и их преодоление на объектах социальной структуры", регистрационный номер 666093 ПК 00670708. Сотрудники музея оказывают услуги в дистанционном режиме или на дому. В частности, в дистанционном режиме оказывается помощь детям-инвалидам при написании докладов и др. Предоставляется отсканированная информация по электронной почте. Также проводятся телефонные консультации. На сайте имеются разделы ("Видео", "Фотогалерея" и др.), которыми могут воспользоваться люди с ограниченными возможностями здоровья. Таким образом, в Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" в целом обеспечены созданы доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В дальнейшем необходимо продолжить совершенствование условий доступности: обеспечить 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" ( $P_{\text{услугдост.}}$ ) производился по формуле (3.2) при наличии следующих показателей:

$S_{\text{услугдост.}}$  (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 4.

$T_{\text{услугдост.}}$  (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 ( $P_{\text{услугдост.}}$ ) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества  $P_{\text{услугдост.}} = 80$  баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" составляет 80 баллов.*

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

Для определения данного показателя была использована информация, полученная в результате опроса и телефонных бесед с получателями услуг МБУК "Ельнинский музей", имеющих инвалидность. Практически все опрошенные получатели услуг выразили свое позитивное отношение и высокую степень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов в музее. Слова благодарности были высказаны в адрес сотрудников МБУК "Ельнинский музей" за их отзывчивость и внимательное отношение к потребностям людей с ограниченными возможностями здоровья. Работники историко-краеведческого музея стараются создавать условия для реализации культурных и духовных потребностей данной категории пользователей. МБУК "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" сотрудничает с Ельнинской организацией инвалидов, с Рославльским и Починковским местными отделениями Всероссийского общества слепых. Для людей с ограничениями по зрению сотрудники музея проводят тематические экскурсии. 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) = 9 человек.

$U_{\text{дост.}}$  (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 8 человек.

В данном случае показатель  $P_{\text{дост.уд}}$  = 88,89 балла.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" составляет 88,89 балла.*

#### **IV. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ"**

**а) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и**



## **информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры".**

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей", полученная в результате опроса и анкетирования. 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) = **203 человека.**

$U_{\text{перв.конт.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **201 человек.**

В данном случае показатель  $P_{\text{перв.конт.уд.}}$  = **99,02 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 сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" составляет 99,02 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, полученная в результате опроса и анкетирования получателей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей". Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУК "Ельнинский музей", 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) = **203 человека.**

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

непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **203 человека.**

В данном случае показатель  $P_{\text{показ.услуг.уд.}} = 100$  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 сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" 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 ( $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$ ) использовались результаты опроса и анкетирования получателей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей". Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУК "Ельнинский музей" при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **203 человека.**

$U_{\text{вежл.дист.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **199 человека.**

В данном случае показатель  $P_{\text{вежл.дист.уд.}} = 98,03$  балла.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" составляет 98,03 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 культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" 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) = **203 человека.**

$У_{\text{реком.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **203 человека.**

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 сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" 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 культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей", производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = **203 человека.**

$У_{\text{орг. усл.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **201 человек.**

В данном случае показатель  $P_{\text{орг. усл. уд.}}$  = **99,02 балла.**

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" составляет 99,02 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 культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей", производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{общ.}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 203 человека.

$У_{уд.}$  (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 202 человека.

В данном случае показатель  $P_{уд.}$  = 99,51 балла.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" составляет 99,51 балла.*

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

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

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

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"(Пожид.), что объективно делает необходимым увеличение коэффициентов до 0,5 в показателе  $K_2$ .

**Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей"**

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99,26) = 99,7$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,51) = 99,76$$

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 88,89) = 82,67$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,02 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 98,03) = 99,22$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 99,02 + 0,5 \times 99,51) = 99,56$$

$$\text{сумма } K_m = 480,91$$

$$S_n = 480,91 / 5 = 96,18$$

**Таким образом, показатель оценки качества для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей" составляет 96,18 балла.**

*Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ельнинский районный историко-краеведческий музей":*

*- Продолжить работу по формированию безбарьерной среды и созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: нанести контрастные обозначения на стеклянные поверхности витрин, 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.*

- Более активно освещать деятельность МБУК "Ельнинский музей" в средствах массовой информации регионального и федерального уровня.

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



Е.Н.Мажар

Прошнуровано, пронумеровано и скреплено  
печатью 22 ( 22 ) листе

gby

22

Директор



/Е.Н.Макар

