|  |  |
| --- | --- |
|  | **Автономная некоМмерческая организация****«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 № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_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., НР 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 культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей»**

**(МБУК "Ельнинский музей")**

***Почтовый адрес организации:***

216330, Ельня г., Интернациональная ул., дом 66

***Адрес сайта организации***: http://elnya.museum67.ru/

***Электронный адрес организации***: muzei.elnia@yandex.ru

***Телефон организации***: +7 (48146) 4-10-68

***Руководитель организации:*** Докина Ирина Ивановна

***Контактная информация руководителя*** –

номер сотового телефона: +79107258215

e-mail: muzei.elnia@yandex.ru

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

2200 человек.

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

Докина Ирина Ивановна, директор

Контактная информация:

 +79107258215; muzei.elnia@yandex.ru

**Дополнительная информация об организации:**

 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» расположен в малом историческом городе Ельня, получившем за мужество и стойкость высокое звание "Город воинской славы". Первоначально музей был открыт на общественных началах в августе 1968 года, благодаря инициативе ветерана Великой Отечественной войны полковника Д.И. Горелова. В 1975 году музей стал филиалом Смоленского государственного музея-заповедника. С 1990 года является муниципальным музеем. В современном официальном статусе Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» зарегистрировано 10 июля 2006 года. С этого времени по наши дни директором музея является Докина Ирина Ивановна.

 Музей располагает тремя экспозиционными залами, а также имеется выставочный и лекционный залы. Основная экспозиция отражает тему «Ельнинский район в годы Великой Отечественной войны», куда входят следующие разделы: "Начальный период Великой Отечественной войны"; "Смоленское оборонительное сражение. Ельнинская наступательная операция 1941года. Рождение Советской гвардии"; "Оккупация. Действие партизанских соединений: полков имени С. Лазо и имени XXIV годовщины РККА, дивизии «Дедушка», кавалерийского корпуса П.А. Белого"; "Освобождение Ельни в ходе «Ельнинско-Дорогобужской наступательной операции», 1943год"; "Ельнинцы – Герои Советского Союза и полные кавалеры орденов Славы"; "Ельнинцы – участники освобождения братских стран, республик, областей"; "Награждение Ельни орденом Отечественной войны I степени, 1981 год"; "Ельня – город воинской славы". В экспозиции представлены: фотографии, документы, схемы, личные вещи, обмундирование, снаряжение, остатки оружия и т.д. Один из залов занимает экспозиция "Русская старина", где представлены предметы археологических раскопок, герб Ельни и фотографии 1910 года. Отражены быт, этнография, промыслы, ремёсла Ельнинского уезда конца XIX, начала XX вв. Широко представлен разделы: "История гончарного дела", "Льноводство", коллекция женского костюма. Основные фонды музея содержат 2151 экспонат; имеется 2486 экспонатов научно-вспомогательного фонда. Кроме того, в музее осуществляется выставочная деятельность: регулярно проводятся фотовыставки и выставки работ художников. Ельнинский районный историко-краеведческий музей играет большую роль в социально-культурной жизни региона и имеет огромное воспитательное значение. Статус Ельни как Города воинской славы привлекает множества туристов, которые стремятся ознакомиться с историко-культурным наследием региона и музеем. Это предопределяет высокие требования к обеспечению современных и качественных условий оказания услуг потребителям. Независимая оценка качества условий оказания услуг призвана проанализировать сложившуюся ситуацию и определить пути повышения качества условий оказания услуг всем категориям потребителей, включая людей с ограниченными возможностями здоровья.

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

***Общая характеристика доступности и полноты информации об организации.***

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

***Анализ материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях организации:***

 На стендах, оборудованных в помещениях Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей», размещена наиболее важная для потребителей услуг информация: официальное название учреждения, режим и график работы, контактная информация руководителей и структурных подразделений, объявления, анонсы мероприятий и др. Большое внимание сотрудниками музея уделяется обеспечению безопасности жизнедеятельности, поэтому в здании музея имеется план эвакуации, инструкция по противопожарной безопасности и т.д. В целом информация, размещенная на стендах в помещениях МБУК «Ельнинский музей», соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

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

 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: http://elnya.museum67.ru/. Сайт выполнен на современной платформе с соблюдением всех необходимых технических требований. На сайте имеется официальное название учреждения и его структура, Устав; представлены контактные данные, режим работы, общая информация о музее (историческая справка, описание услуг с указанием стоимости билетов для разных категорий посетителей) и др. Большой интерес для потребителей услуг представляет информация о фондах, выставках и мероприятиях, а также "Туристские маршруты" (http://elnya.museum67.ru/turisticheskie-marshruty/po-mestam-boevoj-slavy/). Фотогалерея дает представление об экспонатах музея. Раздел "Видео", к сожалению, не функционирует. В целом, имеющаяся на официальном сайте МБУК «Ельнинский музей» информация соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, и дает достаточное полное представление о деятельности музея. Тем не менее, необходимо продолжать работу над сайтом, наполняя его краеведческим материалом и интерактивными функциями для развития интереса жителей региона к историко-культурному наследию. Важно подчеркнуть, что сотрудники музея используют и иные способы распространения информации о своей работе, в частности, социальные сети (https://vk.com/club194723068).

 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**.

**Инорм** (количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации) = **10.**

Основание: Приказ Министерства культуры Российской Федерации

от 20 февраля 2015 года N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет".

**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 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 официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» (http://elnya.museum67.ru/) имеется информация о разнообразных способах дистанционного взаимодействия с потребителями услуг. Так, например, в разделе "Контакты" (http://elnya.museum67.ru/kontakty/) указан абонентский номер телефона (+7 (48146) 4-10-68) и адрес электронной почты (muzei.elnia@yandex.ru). Для подачи электронного обращения действуют электронные сервисы в разделе "Интернет-приемная" (http://elnya.museum67.ru/priemnaya/). Имеется электронная "Книга отзывов" (http://elnya.museum67.ru/otzyvy/), где указано мнение получателей услуг о работе музея. Однако, на официальном сайте отсутствует информация об оценке качества условий оказания услуг и ссылка на анкету для изучения мнения потребителей 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» (**П дист**.):

**Сдист.** (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = **4**.

**Тдист.** (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 **Пдист**. = **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» (Пдист.) 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 **(Поткр.уд)** были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» (анкетирование, опрос и др.). В соответствии с количеством получателей услуг в 2020 году (2200 человек), МКУК "Ельнинский музей" относится ко **II категории** учреждений культуры, что позволило опросить **152 человека**. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **152 человека**.

**Устенд** (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **152 человека**.

**Усайт** (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **141 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 и на официальном сайте **Поткр.уд. = 96,38 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 культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 96,38 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» созданы достаточно комфортные условия для посетителей. Так, например, зона отдыха оборудована соответствующей мебелью; в помещении имеется элементарная навигация. В открытом доступе для потребителей услуг – кулер с питьевой водой. Санитарно-гигиенические помещения содержатся в удовлетворительном санитарном состоянии. Обеспечена транспортная доступность и парковка. Записаться на получение услуг можно несколькими способами: по телефону, электронной почте или при личном посещении.

 Расчет показателя комфортных условий предоставления услуг (**Пкомф. усл**.) определяется по формуле (2.1), где:

**Скомф.** (количество комфортных условий предоставления услуг) = **5**.

**Ткомф.** (количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг; по 20 баллов за каждое комфортное условие; при наличии пяти и более комфортных условий показатель  **Пкомф. усл**.принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае при наличии 5 комфортных условий показатель

**Пкомф. усл**. **= 100 баллов.**

 ***Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации 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 различные методы получения информации от потребителей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей». Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **152 человека**.

**Укомф.** (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **148 человек**.

**Пкомф.уд.** (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **97,37 балла**.

 ***Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 97,37 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» созданы элементы безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. Так, например, имеются расширенные дверные проемы и поручни. Оборудована выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов. В дальнейшем необходимо оборудовать входную группу пандусом, а также обустроить специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.

 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) = **3**.

**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**.= **60 баллов**.

 ***Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 60 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:***

 Доступность получения услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» оставляет желать лучшего. В настоящее время действует альтернативная версия официального сайта МБУК "Ельнинский музей" для инвалидов по зрению. Фактически оказывается помощь по сопровождению инвалидов в помещениях музея и на прилегающей территории. Необходимо в дальнейшем обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Кроме того, надо продумать возможности предоставления услуг инвалидам в дистанционном режиме или на дому. Подобный опыт в Смоленской области уже имеется.

 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 случаепоказатель оценки качества **Пуслуг дост**. = **40 баллов**.

 ***Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 40 баллов.***

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

 Для определения доли получателей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» была использована информация, полученная в результате телефонного опроса инвалидов. Получатели услуг отметили внимательное и доброжелательное отношение сотрудников музея к потребностям инвалидов. Тем не менее, для маломобильных категорий граждан важны условия доступности получения услуг в музее, в посещении которого заинтересованы многие инвалиды.

 Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов **(Пдост.уд)**, производился по формуле (3.3), включающей следующие показатели:

**Чинв.** (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = **5 человек**.

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

В данном случае показатель **Пдост.уд = 60 баллов.**

 ***Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 60 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 Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей». 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 (**Пперв.конт.уд**.), осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **152 человека**.

**Уперв.конт.** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **152 человека.**

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

 ***Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 100 баллов.***

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

 Для получения данного показателя была использована информация от потребителей услуг 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 непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (**Показ.услуг .уд**.), осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **152 человека**.

**Уоказ.услуг.** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **150 человек**.

В данном случае показатель **Показ.услуг .уд**. = **98,68 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 культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 98,68 балла.***

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

 При расчете показателя (**Пвежл.дист.уд**.) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **152 человека**.

**Увежл.дист.** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **143 человека**.

В данном случае показатель **Пвежл.дист.уд**.= **94,08 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 культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 94,08 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 (**Преком.)** 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:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **152 человека**.

**Уреком..** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **149 человек**.

В данном случае показатель **Преком.** = **98,03 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)" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 98,03 балла.***

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

 Расчет показателя (**Порг.усл.уд.)** долиполучателей 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:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **152 человека**.

**Уорг.усл.** (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **151 человек.**

В данном случае показатель **Порг.усл.уд.** = **99,34 балла**.

 ***Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 99,34 балла.***

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

 Расчет показателя (**Пуд.)** долиполучателей 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:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **152 человека**.

**Ууд.** (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **147 человек**.

В данном случае показатель **Пуд.** = **96,71 балла**.

 ***Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 96,71 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):

**Sn= сумма Кm / 5,**

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

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

**К1 = (0,3** х **Пинф + 0,3 х Пдист + 0,4** х **Поткр.уд.)**

**К2 = (0,5** х **Пкомф.усл. + 0,5** х **Пкомф.уд.)**

**К3 = (0,3 х Порг.дост. + 0,4 х Пуслуг.дост. + 0,3 х Пдост.уд.)**

**К4 = (0,4 х Пперв.конт.уд. + 0,4 х Показ.услуг уд. + 0,2 х Пвежл.дист.уд.)**

**К5 = (0,3 х Преком. + 0,2 х Порг.усл.уд. + 0,5 х Пуд.)**

 Все показатели: **Пинф ... Пуд. –** 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 **К2.**

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

**К1 = (0,3** х **100 + 0,3 х 100 + 0,4** х **96,38) = 98,55**

**К2 = (0,5** х **100 + 0,5** х **97,37) =98,69**

**К3 = (0,3 х 60 + 0,4 х 40 + 0,3 х 60) = 52**

**К4 = (0,4 х 100 + 0,4 х 98,68 + 0,2 х 94,08) = 98,29**

**К5 = (0,3 х 98,03 + 0,2 х 99,34 + 0,5 х 96,71) = 97,64**

**сумма Кm = 445,17**

**Sn = 445,17 / 5 = 89,03**

 ***Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ельнинский районный историко-краеведческий музей» составляет 89,03 балла.***

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

*- В настоящее время необходимо создавать условия доступности получения услуг всеми категориями населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья. Для этого надо совершенствовать доступную безбарьерную среду: оборудовать входную группу пандусом, обустроить специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов, а также обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и др.*

*- Эффективность оказания услуг во многом зависит от дистанционного общения с населением. Для этого необходимо более активно использовать возможности официального сайта (http://elnya.museum67.ru/): размещать актуальную краеведческую информацию, организовывать работу с молодежью и общественными организациями и т.д.*

Директор АНО "Смоленский научно-образовательный

центр", доктор педагогических наук, доцент Е.Н.Мажар