



**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 № 12Э/22 от 06 июля 2022 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по независимой оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры, являющейся Заказчиком.

Отчет составлен в полном соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (статья 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г., № 392-ФЗ). Все работы проведены в соответствии с Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации "О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры" № Р-1681 от 18 декабря 2020 года. Представленный отчет отражает процедуру проведения независимой экспертизы и анализ фактической информации по оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры экспертами АНО "Смоленский научно-образовательный центр" (Директор – Мажар Елизавета Николаевна).

Почтовый адрес организации: 214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15.

Электронный адрес: smoleducentre@yandex.ru

Телефоны: +7 (903) 893-88-65, +7 (4812) 68-88-65

Официальная информация об организации сферы культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества:

Полное официальное наименование организации, подлежащей процедуре оценки качества условий оказания услуг:

Муниципальное казённое учреждение культуры "Сычёвский краеведческий музей"

Сокращенное название: **МКУК "Сычёвский краеведческий музей"**

Почтовый адрес организации:

215 280 Смоленская область, город Сычёвка, улица Б.Пролетарская, дом 3.

Адрес сайта организации: <http://sichevka.museum67.ru/>

Электронный адрес организации: Sichmuzeum@yandex.ru

Телефон организации: 8 (48138) 4-16-98

Руководитель организации: директор Советникова Елена Ивановна

Контактная информация руководителя –

номер сотового телефона: 8-951-718-81-72

e-mail: Sichmuzeum@yandex.ru

Число потребителей услуг в предыдущем календарном году: 2568 человек.

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Советникова Елена Ивановна, директор

Контактная информация:

Сот.тел.: 8-951-718-81-72, e-mail: Sichmuzeum@yandex.ru

Дополнительная информация об организации:

Сычевский краеведческий музей является одним из старейших музеев Смоленской области: он был основан в 1919 году. Его коллекции, включающие экспонаты из дворянских усадеб Сычёвского уезда, ставших основой богатейшей коллекции, были размещены в двухэтажном здании XIX века. В начале XX века коллекция пополнилась экспонатами из Государственного музейного фонда. В годы Великой Отечественной войны музейное здание и практически вся экспозиция были уничтожены, что стало невосполнимой утратой для историко-культурного наследия страны. Работа

Сычевского районного краеведческого музея была возобновлена на основании решения Исполкома Смоленского областного Совета депутатов трудящихся №894 от 14 апреля 1945 года. В 1951 году Сычёвский краеведческий музей переехал в новое здание, восстановленное после военных разрушений. С 1977 по 1988 год музей входил в состав Смоленского музея-заповедника, а с 1988 года перешел в состав Смоленского объединения государственных музеев. В 1988 году музей был закрыт на капитальный ремонт, после которого экспозиции заняли всё здание, разместившись на двух этажах. В музее были проведены инженерно-технические работы по приспособлению здания к требованиям музейного хранения и экспонирования. По завершении всех работ Сычёвский краеведческий музей открыл залы для посетителей и стал обширным хранилищем исторической и культурной памяти Сычёвского края. В современном статусе Муниципальное казённое учреждение культуры "Сычёвский краеведческий музей" существует с 22 декабря 2011 года (Постановление Администрации муниципального образования "Сычёвский район" Смоленской области № 667). В настоящее время Сычёвский краеведческий музей является не только одним из старейших в Смоленской области, но и наиболее значимым по своим фондам и созданным экспозициям. В хронологическом отношении коллекции Сычевского краеведческого музея отражают историю края от периода раннего железного века до Новейшего времени. Музей обладает значительными коллекциями живописи, графики, предметов археологии, нумизматики, этнографии, фотодокументов. МКУК "Сычёвский краеведческий музей" является одним из центров культуры Смоленской области, реализуя многие виды деятельности: фондовая, экспозиционная, научно-просветительская, научно-методическая, издательская. Большое внимание в Сычёвском краеведческом музее уделяется не только профессиональной деятельности, но и качеству условий оказания услуг. В 2020 году в здании музея были проведены ремонтные работы, после чего последовало создание яркой и информационно насыщенной экспозиции. После открытия новой экспозиции посетителями музея в 2021 году стали 2568 человек, что позволяет отнести МКУК "Сычёвский краеведческий музей" к III категории (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). Кроме того, в прошедшем календарном году сотрудниками музей проведено 156 мероприятий, в том числе 20 лекций, 112 экскурсий, 24 выставки, 24 тематических мероприятий. Музей также участвует в реализации программы

"Развитие туризма в муниципальном образовании "Сычёвский район", проводит большую воспитательную работу с детьми, молодёжью и социально незащищенными слоями населения, занимается военно-патриотическим, духовно-нравственным и эстетическим воспитанием. Всё это свидетельствует об огромной роли Сычёвского краеведческого музея в социально-культурной жизни региона. В связи с этим, очень важно на высоком уровне обеспечивать качество условий оказания услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья.

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

Общая характеристика доступности и полноты информации об организации.

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

Анализ материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях организации:

В помещениях Муниципального казённого учреждения культуры "Сычёвский краеведческий музей" оформлены стенды с наиболее важной для потребителей услуг информацией. Указано современное официальное название учреждения, информация об учредителе, режим и график работы, контактная информация. Большое значение для посетителей имеет размещенная на стендах информация: правила посещения МКУК "Сычёвский краеведческий музей", сведения о видах предоставляемых услуг, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги, информация о днях бесплатного посещения музея для лиц, не достигших совершеннолетия и студентов; информация о планируемых мероприятиях музея и о мероприятиях туристической направленности и т.д. Большое внимание сотрудниками музея уделяется обеспечению безопасности жизнедеятельности, о чём свидетельствуют стенды "Пожарная безопасность", "План эвакуации" и др. Таким образом, размещенные на информационных стендах материалы соответствуют требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Муниципальное казённое учреждение культуры "Сычёвский краеведческий музей" имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <http://sichevka.museum67.ru/>. Сайт весьма технологичен, содержит большой объем важной информации, которая распределена по соответствующим разделам и рубрикам. На сайте дано полное и сокращенное наименование, информация об учредителе, общая информация о музее, режим и график работы и др. В разделе "Контакты" представлены: номер абонентского телефона и адрес электронной почты, почтовый адрес, схема проезда, место нахождения музея с его указанием на Яндекс.Карте. Информация о деятельности МКУК "Сычёвский краеведческий музей" раскрыта в разделе "О нас", где представлены следующие рубрики: Историческая справка, Нормативная база (Устав, Постановление о создании МКУК "Сычёвский краеведческий музей", Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, Распоряжение о назначении руководителей, Положение об организации доступа граждан к музейным предметам и музейным коллекциям, находящимся в фондах музея, Муниципальное задание и др.), Услуги, Независимая оценка, Планы, Отчеты, Доступная среда и др. Большой профессиональный интерес вызывают разделы: "Экспозиция", "Фонды", "Выставки", "Экскурсии", "Фотогалерея". Огромное просветительское и воспитательное значение для всех жителей региона имеют разделы "Страницы истории Сычёвского края" и "Объекты туристского показа Сычёвского края", где представлена обширная информация о достопримечательностях района и о его главном достоянии – истоке реки Днепр. Раздел "Сычёвка сегодня" повествует о современной жизни региона как проявлении непрерывной связи времён. Важно подчеркнуть, что информационные материалы в этих разделах сайта свидетельствуют не только о высоком профессионализме, но и о большой любви сотрудников музея к своей малой Родине. Кроме того, официальный сайт предоставляет технические возможности для взаимодействия с потребителями услуг, благодаря разделам "Интернет-приемная", "Независимая оценка" (с анкетой для потребителей услуг), "Книга отзывов" и др. На сайте музея размещены многочисленные баннеры и ссылки для быстрого доступа и удобства посетителей сайта к нужной информации. Среди них: официальные сайты Департамента по культуре Смоленской области, Отдела культурного наследия, туристических агентств, сайт "Память народа" и другие. Таким образом, размещенная на официальном сайте МКУК "Сычёвский краеведческий музей" информация в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту и стендам в помещениях Сычёвского краеведческого музея сотрудники используют и другие возможности для информирования населения о своей деятельности: официальный сайт Администрации муниципального образования

"Сычёвский район" Смоленской области, информационные стенды городских организаций, каналы распространения информационно-рекламной продукции о деятельности музея, средства массовой информации, социальные сети (Страница музея в "Одноклассниках", "ВКонтакте", группы "Культура Сычёвки", "Любимая Сычёвка" в Ватсапе, Телеграмм). Всё это позволяет достаточно эффективно доводить до населения информацию о своей деятельности и привлекать новых потребителей услуг.

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 ($P_{инф}$), осуществляется в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" и определяется по формуле (1.1), включающей следующие показатели

$I_{стенд}$ (количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 10.

$I_{сайт}$ (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = 10.

$I_{норм}$ (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".

$P_{инф}$. (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 казённое учреждение культуры "Сычёвский 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:

Официальный сайт Муниципального казённого учреждения культуры "Сычёвский краеведческий музей" (<http://sichevka.museum67.ru/>) имеет разнообразные технические возможности для обеспечения обратной связи и дистанционного взаимодействия с потребителями услуг. Так, например, в разделе "Контакты" (<http://sichevka.museum67.ru/kontakty/>) указаны: абонентский номер телефона 8 (48130) 4-16-98 и адрес электронной почты Sichmuzeum@yandex.ru. Функционируют электронные сервисы для подачи электронного обращения, жалоб, предложений, Интернет-приемная (<http://sichevka.museum67.ru/priemnaya/>). Действует электронная "Книга отзывов" (<http://sichevka.museum67.ru/otzyvy/>). Существует раздел "Независимая оценка" (<http://sichevka.museum67.ru/o-nas/nezavisimaya-osenka/>), где имеются технические возможности размещения ссылки на анкету для потребителей услуг. В дополнение к указанным дистанционным способам взаимодействия имеется возможность приобретения электронных билетов по "Пушкинской карте". В разделе "Экскурсии" (<http://sichevka.museum67.ru/ekskursii-307/>) размещены многочисленные видеозаписи экскурсий по залам музея. Дистанционные формы работы музея были особенно актуальны в период пандемии и ремонтных работ в здании музея. Сотрудниками музея успешно проводили многочисленные онлайн-мероприятия: выставки работ художников и народных умельцев, фотовыставки по истории нашего края, онлайн-экскурсии и лекции. В настоящее время в разработке находятся новые разделы дистанционного взаимодействия с потребителями услуг. Таким образом, имеющиеся на официальном сайте Муниципального казённого учреждения культуры "Сычёвский краеведческий музей" технические возможности позволяют в полной мере обеспечить дистанционные способы обратной связи и взаимодействия 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) = 8.

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 $P_{\text{дист.}} = 100$ 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» ($P_{\text{дист.}}$) для организации сферы культуры Муниципальное казённое учреждение культуры "Сычёвский 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 ($P_{\text{откр.уд.}}$) была использована информация, полученная от потребителей услуг МКУК "Сычёвский краеведческий музей" в результате опроса и анкетирования. Муниципальное казённое учреждение культуры "Сычёвский краеведческий музей" в предыдущем 2021 году обслужило 2568 человек, что позволяет отнести учреждение к III категории (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). Именно поэтому было опрошено 250 человек, подавляющее большинство из которых выразили удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте МКУК "Сычёвский краеведческий музей". Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 250 человек.

$У_{\text{стенд}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 248 человек.

$У_{\text{сайт}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = 243 человека.

Исходя из проведенных расчетов, доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте $P_{\text{откр.уд.}} = 98,2$ 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 казённое учреждение культуры "Сычёвский краеведческий музей" составляет 98,2 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:

Муниципальное казённое учреждение культуры "Сычёвский краеведческий музей" большое внимание уделяет комфортности условий предоставления услуг потребителям. Так, например, в музее обустроена зона отдыха и ожидания, где расположены компьютерный стол, журнальный стол, удобные кресла. Весьма эстетично оборудован "уголок посетителя", где можно заполнить анкету, написать отзыв, посмотреть фотографии по истории музея, найти необходимую архивную информацию, приобрести рекламно-информационную и сувенирную продукцию. Там же в открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода. В качестве элементов навигации на видных местах по ходу осмотра экспозиций размещены указатели "продолжение осмотра". Санитарно-гигиеническое помещение в музее находится на первом этаже и всегда доступно для посетителей. Все помещения музея содержатся в хорошем санитарном состоянии. Транспортная доступность обеспечена в полной мере: Сычёвский музей находится рядом с остановками общественного транспорта, к зданию ведёт асфальтированная дорога, рядом имеется площадка для парковки машин. На получение услуги в МКУК "Сычёвский краеведческий музей" можно записаться различными способами: по телефону: 8-48130-4-16-98; на официальном сайте организации культуры, по электронной почте, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также при личном посещении или у специалиста музея. Таким образом, Муниципальное казённое учреждение культуры "Сычёвский краеведческий музей" в полной мере обеспечивает комфортные условия предоставления услуг посетителям.

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" для организации Муниципальное казённое учреждение культуры "Сычёвский краеведческий музей" составляет 100 баллов.

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

Для расчета данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате опроса и анкетирования. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления в МКУК "Сычёвский краеведческий музей", производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 250 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 248 человек.

$P_{\text{комф. усл.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 99,2 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное казённое учреждение культуры "Сычёвский краеведческий музей" составляет 99,2 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:

Сотрудники МКУК "Сычёвский краеведческий музей" предприняли значительные усилия по формированию элементов безбарьерной среды в помещениях и на прилегающей территории. В настоящее время входная группа оборудована двумя пандусами, имеется кнопка вызова персонала. В здании музея установлены расширенные входные двери и двери в

помещениях первого этажа. Теперь посетители с ограниченными возможностями по здоровью имеют возможность посетить экспозиции музея, мероприятия, экскурсии, проводимые на первом этаже. К музею ведёт асфальтированная, ровная дорога, удобная для автотранспортных средств инвалидов. В перспективе необходимо продолжить работу по обустройству безбарьерной среды, чтобы дать возможность маломобильным гражданам и инвалидам посещать музей. В частности, имеющееся санитарно-гигиеническое помещение необходимо дополнительно оборудовать элементами доступности (поручни, кнопки вызова и др.) для инвалидов. На стеклянные поверхности (двери, выставочные витрины и др.) должна быть нанесена контрастная маркировка и т.д. Роль Сычёвского краеведческого музея выходит далеко за пределы региона, поэтому надо обеспечить удобную безбарьерную среду для маломобильных граждан.

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

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

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

В данном случае $P_{орг.дост.} = 80$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации Муниципальное казённое учреждение культуры "Сычёвский 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 Сычёвском краеведческом музее проведены некоторые работы по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Так, например, в настоящее время функционирует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению, что позволяет им получить определенный объем информации об истории и культуре родного края. Имеются возможности для дистанционного взаимодействия с маломобильными категориями населения, так как на официальном сайте функционирует раздел "Экскурсии" (<http://sichevka.museum67.ru/ekskursii-307/>), где размещены видеоэкскурсии

по залам музея. Проводится индивидуальная работа с инвалидами на дому. В перспективе необходимо 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; провести обучение или инструктаж работников организации культуры по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории. Современные технические возможности позволяют создать необходимые условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в Сычёвском краеведческом музее, являющемся одним из основных центров культуры в регионе.

Расчет показателя "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" ($P_{услугдост.}$) производился по формуле (3.2) при наличии следующих показателей:

$S_{услугдост.}$ (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 2.

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

В данном случае показатель оценки качества $P_{услугдост.} = 40$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации Муниципальное казённое учреждение культуры "Сычёвский краеведческий музей" составляет 40 баллов.

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

Муниципальное казённое учреждение культуры "Сычёвский краеведческий музей" проводит большую совместную работу с районной ветеранской организацией, организацией Всероссийского общества инвалидов. Сотрудники музея подготовили и проводят цикл музейных мероприятий по истории Сычёвского края для клуба "Золотого возраста"; организуют для них выставки, экскурсии, проводят индивидуальную работу на дому. Именно поэтому опрошенные потребители услуг-инвалиды, дали достаточно высокую оценку условиям доступности получения услуг в МКУК "Сычёвский краеведческий музей", отметив доброе и внимательное отношение к людям с ограниченными возможностями здоровья.

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) = 6 человек.

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

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд}} = 66,67$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное казённое учреждение культуры "Сычёвский краеведческий музей" составляет 66,67 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 МКУК "Сычёвский краеведческий музей", полученная в результате анкетирования и опроса. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Сычёвского краеведческого музея, 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) = 250 человек.

$У_{\text{перв.конт.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = 249 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}} = 99,6$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" для организации Муниципальное казённое

учреждение культуры "Сычёвский краеведческий музей" составляет 99,6 балла.

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

Для получения данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате опроса и анкетирования. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МКУК "Сычёвский краеведческий 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) = 250 человек.

$У_{\text{показ.услуг.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 249 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{показ.услуг.уд.}}$ = 99,6 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 казённое учреждение культуры "Сычёвский краеведческий музей" составляет 99,6 балла.

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

При расчете показателя ($P_{\text{вежл.дист.уд.}}$) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг МКУК "Сычёвский краеведческий музей". Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Сычёвского краеведческого музея при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 250 человек.

$У_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 243 человека.

В данном случае показатель $P_{\text{вежл.дист.уд.}} = 97,2$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" для организации Муниципальное казённое учреждение культуры "Сычёвский краеведческий музей" составляет 97,2 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 МКУК "Сычёвский 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) = 250 человек.

$У_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 250 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{реком.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)" для организации Муниципальное казённое учреждение культуры "Сычёвский 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 Сычёвском краеведческом музее, производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 250 человек.

$U_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 249 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{орг.усл.уд.}} = 99,6$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации составляет 99,6 балла.

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

Расчет показателя ($P_{\text{уд.}}$) доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в МКУК "Сычёвский краеведческий музей", производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 250 человек.

$U_{\text{уд.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 248 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{уд.}} = 99,2$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное казённое учреждение культуры "Сычёвский краеведческий музей" составляет 99,2 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:

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

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

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

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

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

Все показатели: $P_{\text{инф}} \dots P_{\text{уд.}}$ — 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" ($P_{\text{ожид.}}$), что объективно делает необходимым увеличение коэффициентов до 0,5 в показателе K_2 .

**Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры
Муниципальное казённое учреждение культуры "Сычёвский
краеведческий музей"**

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 98,2) = 99,28$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,2) = 99,6$$

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 66,67) = 60$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,6 + 0,4 \times 99,6 + 0,2 \times 97,2) = 99,12$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 99,6 + 0,5 \times 99,2) = 99,52$$

$$\text{сумма } K_m = 457,52$$

$$S_n = 457,52 / 5 = 91,5$$

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 98,2) = 99,28$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,2) = 99,6$$

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 66,67) = 60$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,6 + 0,4 \times 99,6 + 0,2 \times 97,2) = 99,12$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 99,6 + 0,5 \times 99,2) = 99,52$$

сумма $K_{\text{ит}} = 457,52$

$$S_{\text{ит}} = 457,52 / 5 = 91,5$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное казённое учреждение культуры "Сычёвский краеведческий музей" составляет 91,5 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное казённое учреждение культуры "Сычёвский краеведческий музей":

- Дальнейшее развитие Сычёвского краеведческого музея связано с повышением комфортности оказания услуг потребителям за счет внедрения мультимедиа-гидов по музейным и выставочным экспозициям, поддержания на сайте функций дистанционного бронирования и приобретения электронных билетов, увеличении сувенирной и издательской продукции.*
- Актуальной задачей является увеличение посетителей из числа молодежи за счёт дальнейшего внедрения программы "Пушкинская карта".*
- В перспективе необходимо продолжить формирование безбарьерной доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов с использованием современного оборудования и инновационных технологий.*

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



Е.Н. Мажар