



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ  
«СМОЛЕНСКИЙ НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ  
ЦЕНТР»**

---

214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15, офис 2; тел.: +7 (4812)68-88-65  
www.smoleducentre.ru; e-mail: smoleducentre@yandex.ru

**О Т Ч Е Т**  
**О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ ПО ОЦЕНКЕ  
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 21Э/22 от «26» 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](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 "Вяземский историко-краеведческий музей"**

Сокращенное наименование: **МБУК "ВИКМ"**

**Почтовый адрес организации:**

215110, Смоленская область, г. Вязьма, пл. Советская, дом 3

**Адрес сайта организации:** <http://vyazma.museum67.ru/>

**Электронный адрес организации:** [vzm\\_ikm@mail.ru](mailto:vzm_ikm@mail.ru)

**Телефон организации:** 8(48131) 4-13-16

**Руководитель организации:**

Директор Селявина Ольга Еркешевна

**Контактная информация руководителя:**

номер сотового телефона: 8-910-113-43-49

e-mail: [seljavina@mail.ru](mailto:seljavina@mail.ru)

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

12 402 человека

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

Селявина Ольга Еркешевна, директор МБУК «ВИКМ»

Контактная информация: 8-910-113-43-49

e-mail: [seljavina@mail.ru](mailto:seljavina@mail.ru)

**Дополнительная информация об организации:**

В современном статусе муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" было создано согласно постановлению Администрации муниципального образования «Вяземский район» Смоленской области № 80 от 27.02.2006 года. Этому событию предшествовала долгая и славная история музейного дела на Вяземской земле. Первая попытка создания музея была предпринята в рамках программы, посвященной празднованию 100-летнего юбилея Отечественной

войны 1812 года. Тогда, в начале двадцатого века был открыт первый музей в Вязьме в одной из пустующих часовен Богородицкой церкви. Однако в годы Великой Отечественной войны городской краеведческий музей был полностью утрачен. В послевоенное время открытие Вяземского историко-краеведческого музея в статусе филиала Смоленского музея-заповедника состоялось 5 ноября 1970 года. В 1990 году Вяземский историко-краеведческий музей вышел из состава Смоленского музея-заповедника и стал муниципальным. Учредителем и собственником современного музея является Администрация муниципального образования "Вяземский район" Смоленской области. Вяземский историко-краеведческий музей является главным объектом сохранения исторической памяти и культурного наследия Вяземской земли. Экспозиция музея расположена в восьми залах общей площадью 300 квадратных метров и охватывает период с древнейших времен до начала 60-х годов. Фонды музея насчитывают более 23 тысяч экспонатов, в том числе 16538 единиц хранения основного фонда и 6796 единиц хранения вспомогательного фонда, включая коллекции живописи, археологии, нумизматики, предметов быта и этнографии. МБУК "Вяземский историко-краеведческий музей" предоставляет жителям и гостям региона широкий спектр услуг, включая обзорные и тематические экскурсии. Кроме того, сотрудники музея организуют экскурсии по городу Вязьма с посещением значимых памятных мест и архитектурных сооружений. МБУК "ВИКМ" играет большую роль в историко-культурном и патриотическом воспитании населения, сохранении памяти о великих делах и жизни наших предков. В данной ситуации важно, чтобы профессиональная деятельность Вяземского историко-краеведческого музея сопровождалась высоким качеством 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:***

На стендах в помещениях муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" имеется наиболее важная для посетителей информация: официальное наименование учреждения, режим и график работы, контактная информация, а также информация об учредителе. Размещенная на стендах информация включает инструкцию для посетителей, приказ о платных услугах, перечень лиц, имеющих право на бесплатное (льготное) обслуживание, перечень тематических экскурсий по музею и др. Большой интерес у посетителей музея вызывает познавательная информация: памятные даты, основоположники краеведческой работы, почетные граждане Вяземского района, почетные граждане города Вязьмы, объявления, анонсы и др. Большое внимание сотрудниками муниципального бюджетного учреждения культуры «Вяземский историко-краеведческий музей» уделяется обеспечению безопасности жизнедеятельности, о чем свидетельствуют стенды: "Инструкция о действиях при пожаре", "План эвакуации", "Телефоны для экстренного реагирования", "Предупредительно-защитные меры", "Обязанности должностных лиц при возникновении ЧС", "Основные правила поведения, если вас захватили в заложники" и др. Таким образом, размещенная на стендах в помещениях муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" информация в целом соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

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

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети интернет по адресу: <http://vyazma.museum67.ru/>. На сайте имеется большой объем информации, грамотно сгруппированной по соответствующим разделам и рубрикам. Указано официальное название учреждения, режим и график работы, информация об учредителе, структура музея, контактная информация и др. В разделе "Музей" представлена официальная информация для потребителей услуг: историческая справка, информация о местоположении музея и предоставляемых услугах, фотографии сотрудников музея с указанием занимаемой должности, планы работы и отчеты о работе, нормативные документы (Устав, Постановление учредителя о создании музея, Свидетельство о регистрации, Приказ о назначении директора), бухгалтерская отчетность, план финансово-хозяйственной деятельности, акты проверки, исторический календарь. Кроме того, на сайте имеются официальные разделы "Муниципальные задания", "Услуги", "Фонды", "Архивные документы", "Экспозиция", "Выставочный

зал" и др. Большой интерес у посетителей услуг вызывают разделы "Мероприятия", "Статьи", "Фотогалерея", "Видеоматериалы", "Книжный киоск" и др. На официальном сайте много дополнительной краеведческой информации и полезных ссылок; функционирует система обратной связи и дистанционного взаимодействия с получателями услуг. Таким образом, размещенная на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" информация в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В дополнение к официальному сайту сотрудники музея используют и иные способы распространения и места размещения информации: социальные сети (Instagram и vk.com); средства массовой информации (газеты "Вяземский вестник", "Авось-ка", "Мой город Вязьма", "Новый формат"), а также телевидение ("Вязьма-ТВ", ВГТРК "Смоленск", "Звезда", "Россия-1", "НТВ").

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.

$I_{инорм}$  (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".

$P_{инф}$  (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 бюджетное учреждение культуры "Вяземский 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 МБУК "Вяземский историко-краеведческий музей" [vyazma.museum67.ru](http://vyazma.museum67.ru) имеются технические возможности для организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Так, например, в разделе "Контакты" (<http://vyazma.museum67.ru/kontakty/>) указан абонентский номер телефона: +7 (48131) 4-13-16 и адрес электронной почты: [vzm\\_ikm@mail.ru](mailto:vzm_ikm@mail.ru), а также почтовый адрес музея с его расположением на Яндекс.Карте. В разделе "Интернет-приемная" (<http://vyazma.museum67.ru/priemnaya/>) действует электронный сервис для подачи электронных обращений и предложений граждан. Посетителями музея активно используется электронная "Книга отзывов" (<http://vyazma.museum67.ru/otzyvy/>). Действует раздел "Независимая оценка" (<http://vyazma.museum67.ru/nezavisimaya-ocenka/>), где отражены результаты проведенных ранее процедур, а также План мероприятий по улучшению качества работы МБУК "Вяземский историко-краеведческий музей" и Отчет по реализации данного Плана. Имеется также гиперссылка на анкету для потребителей услуг. Кроме того, на сайте имеется возможность дистанционно приобрести билет в музей (<https://vmuzey.com/museum/vyazemskiy-istoriko-kraevedcheskiy-muzey>) и выставочный зал (<https://vmuzey.com/museum/vystavochnyy-zal-5>). Таким образом, имеющаяся на официальном сайте информация о дистанционных способах обратной связи дает возможность для эффективного 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) = 7.

$T_{дист.}$  (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 "Вяземский 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 ( $P_{откр.уд.}$ ) была использована информация, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг. В предыдущем 2021 году количество получателей услуг в МБУК "Вяземский историко-краеведческий музей" составило 12 402 человека, что позволяет отнести учреждение к IV категории (в соответствии с Распоряжением Минкультуры РФ № Р-1681 от 18 декабря 2020 года). Это позволило опросить и проанкетировать 478 человек, большинство из которых высказали высокую степень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности в МБУК "ВИКМ". Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{общ.}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 478 человек.

$У_{стенд}$  (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 474 человека.

$У_{сайт}$  (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = 469 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  $P_{откр.ул.} = 98,64$  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 "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 98,64 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 "Вяземский историко-краеведческий музей" созданы достаточно благоприятные условия для получателей услуг. В частности, оборудованная в вестибюле зона отдыха обставлена соответствующей мебелью (мягкие стулья, журнальный столик и кресла). Навигационные знаки представлены в виде указателей направлений осмотра экспозиции и информационных табличек. Кроме того, в каждом зале работает внимательный музейный смотритель. Архитектурные особенности и статус здания, в котором расположен музей, определили необходимость обустройства санитарно-гигиенических помещений в отдельно стоящем здании. Все помещения музея находятся в удовлетворительном санитарном состоянии. Рядом со зданием музея имеется парковка для автотранспортных средств. В шаговой доступности от музея расположены три автобусных остановки. Записаться на получение услуг можно различными способами: по телефону (+7(48131) 4-13-16), на официальном сайте (vzm\_ikm@mail.ru) и при личном посещении. Таким образом, можно достаточно высоко оценить уровень комфортности предоставления услуг в Вяземском историко-краеведческом музее.

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

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

$T_{комф.}$  (количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг; по 20 баллов за каждое комфортное условие; при наличии пяти и более комфортных условий показатель  $P_{комф. усл.}$  принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае при наличии 6 комфортных условий показатель  $P_{комф. усл.} = 100$  баллов.



Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский 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 была использована информация от потребителей услуг Вяземского историко-краеведческого музея. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 478 человек.

$У_{\text{комф.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 468 человек.

$П_{\text{комф.уд.}}$  (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 97,91 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 97,91 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 МБУК "Вяземский историко-краеведческий музей" созданы некоторые элементы безбарьерной среды в помещении и на прилегающей территории. При этом архитектурные особенности здания и расположение основной музейной экспозиции на первом этаже позволяют обходиться без пандуса и подъемных платформ. В здании имеются распашные двери и широкие дверные проемы, в которые свободно проходит инвалидная коляска. Подобная двустворчатая дверь оборудована и в выставочном зале. Рядом с музеем имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов. Тем не менее, в дальнейшем целесообразно оборудовать в

помещении поручни для маломобильных посетителей, а также специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. Вяземский историко-краеведческий музей является одним из ключевых туристско-экскурсионных объектов в регионе, и он должен быть удобен для посещения инвалидами и развития инклюзивного туризма.

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) = 3.

$T_{орг.дост.}$  (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  $P_{орг.дост.} = 60$  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 "Вяземский 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:*

В Вяземском историко-краеведческом музее проделана значительная работа по созданию условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В частности, функционирует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению. В настоящее время обеспечено дублирование надписей, указывающих направление движения, шрифтом Брайля. Проведен инструктаж работников музея по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории (приказ директора МБУК «ВИКМ» от 31.03.2020 №12), что дает право на оказание соответствующей помощи инвалидам. Имеется возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому (онлайн-услуга возможна посредством видеосвязи с помощью программ: Skype, WhatsApp, Zoom). В дальнейшем необходимо совершенствовать условия доступности музейных услуг для инвалидов с использованием новых современных технологий и оборудования.

Расчет показателя "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими"

( $P_{\text{услуг.дост.}}$ ) производился по формуле (3.2) при наличии следующих показателей:

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

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

В данном случае показатель оценки качества  $P_{\text{услуг.дост.}} = 80$  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 "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 80 баллов.*

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

Для определения значения данного показателя была использована информация, полученная в результате опроса потребителей услуг-инвалидов, проживающих в Вяземском районе. Сотрудники Вяземского историко-краеведческого музея проводят большую совместную работу с инвалидами и ветеранами войны и труда. На базе музея проводится много мероприятий воспитательного характера для молодежи с участием ветеранов и инвалидов. Почтительное и внимательное отношение к людям старшего поколения определило высокую степень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

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) = 63 человека.

$У_{\text{дост.}}$  (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 61 человек.

В данном случае показатель  $P_{\text{дост.уд}} = 96,83$  балла.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 96,83 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, полученная в результате опроса и анкетирования. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Вяземского историко-краеведческого музея, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры (П<sub>перв.конт.уд.</sub>), осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

Ч<sub>общ.</sub> (общее число опрошенных получателей услуг) = 478 человек.

У<sub>перв.конт.</sub> (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = 476 человек

В данном случае показатель П<sub>перв.конт.уд.</sub> = 99,58 балла.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 99,58 балла.*

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

Для получения данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг Вяземского историко-краеведческого музея. 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:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = 478 человек.

**У<sub>оказ.услуг.</sub>** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 472 человека.

В данном случае показатель Показ.услуг.уд. = 98,74 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 "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 98,74 балла.*

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

При расчете показателя (П<sub>вежл.дист.уд.</sub>) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг, использующих дистанционные формы взаимодействия (16 человек). Все они высказали высокую степень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников МБУК ВИКМ. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Вяземского историко-краеведческого музея при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = 16 человек.

**У<sub>вежл.дист.</sub>** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 16 человек.

В данном случае показатель П<sub>вежл.дист.уд.</sub> = 100 баллов.

*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 "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 100 баллов.*

## 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 МБУК «Вяземский 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) = 478 человек.

$У_{\text{реком.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 476 человек.

В данном случае показатель  $P_{\text{реком.}}$  = 99,58 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 "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 99,58 балла.*

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

Расчет показателя ( $P_{\text{орг. усл. уд.}}$ ) доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в МБУК «Вяземский 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) = 478 человек.

$У_{\text{орг. усл.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 465 человек.

В данном случае показатель  $P_{\text{орг. усл. уд.}}$  = 97,28 балла.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в*

организации сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 97,28 балла.

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

Расчет показателя ( $P_{ул}$ ) доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в МБУК «Вяземский историко-краеведческий музей», производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{общ.}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 478 человек.

$У_{уд.}$  (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 472 человека.

В данном случае показатель  $P_{ул}$  = 98,74 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 "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 98,74 балла.

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

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

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

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

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

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

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

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

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" (Пожд.), 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 "Вяземский историко-краеведческий музей"

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 98,64) = 99,46$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 97,91) = 98,96$$

$$K_3 = (0,3 \times 60 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 96,83) = 79,05$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,58 + 0,4 \times 98,74 + 0,2 \times 100) = 99,33$$

$$K_5 = (0,3 \times 99,58 + 0,2 \times 97,28 + 0,5 \times 98,74) = 98,7$$

$$\text{сумма } K_m = 475,5$$

$$S_n = 475,5 / 5 = 95,1$$

*Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 95,1 балла.*

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

*- Более активно продвигать информацию о деятельности музея в федеральных и региональных средствах массовой информации и социальных сетях, а также регулярно размещать объявления в местных СМИ о планируемых мероприятиях в музее.*



- Для повышения уровня комфортности музейного обслуживания осуществить точечную подсветку витрин в зале "Послевоенный период развития Вязьмы".
- Расширить экспозицию темы "Вязьма в начале XX века", показав события октября 1917 года и первых лет Советской власти.
- Продолжить работу по обустройству безбарьерной среды и созданию условий доступности с использованием современных технологий и оборудования для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

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



Е.Н. Мажар