



**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

**ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ ПО ОЦЕНКЕ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ
СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ВЯЗЕМСКИЙ ИСТОРИКО-
КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ"**

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 3Э/25 от «11» февраля 2025 г. Автономной некоммерческой организацией дополнительного профессионального образования «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по независимой оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей", являющейся Заказчиком.

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

Представленный информационно-аналитический отчет отражает процедуру проведения независимой экспертизы и анализ фактической информации по оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в соответствии с Методическими рекомендациями по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899 «Порядок действий в рамках сбора информации о качестве условий оказания услуг». Сбор и анализ информации осуществляли эксперты АНО «Смоленский научно-образовательный центр»: главный научный сотрудник, заведующий лабораторией туристско-рекреационных исследований, доктор географических наук Мажар Лариса Юрьевна и менеджер по работе с ключевыми клиентами Смоленского научно-образовательного центра Герасимова Анна Владимировна. В процессе сбора информации было обеспечено взаимодействие с представителями учреждения культуры. Информационно-аналитический отчет подготовлен на основе анализа объективных данных Информационной карты учреждения культуры, составленной на основе чек-листов в соответствии с Приложениями к Методическим рекомендациям по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899 «Порядок действий в рамках сбора информации о качестве условий оказания услуг».

Независимая оценка качества условий оказания услуг направлена на повышение уровня информированности граждан о качестве оказания услуг организациями культуры и совершенствование деятельности организаций культуры в Смоленской области. Информационно-аналитический отчет подготовлен Автономной некоммерческой организацией дополнительного профессионального образования «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 "Вяземский историко-краеведческий музей"

Сокращенное наименование организации:

МБУК "ВИКМ"

Почтовый адрес организации:

215110, Смоленская область, г. Вязьма, площадь Советская, д. 3.

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

Электронный адрес организации: vzm_ikm@mail.ru

Телефон организации: 8(48131)2-03-03

Руководитель организации: Директор Иванова Галина Александровна

Контактная информация руководителя –

номер сотового телефона: 8(910)767-78-73

e-mail: ivanova.9294@mail.ru

Количество получателей услуг за предыдущий календарный год –

22 191 человек.

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Иванова Галина Александровна, директор МБУК "ВИКМ"

номер сотового телефона: 8(910)767-78-73

e-mail: ivanova.9294@mail.ru

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" унаследовало славную историю музейного дела, отражающую великие исторические события нашей страны. В начале двадцатого века, к 100-летию юбилею Отечественной войны 1812 года, в

Вязьме был открыт первый музей в одной из пустующих часовен Богородицкой церкви. В сложных условиях довоенного времени музей удалось сохранить: накануне Великой Отечественной войны музей находился во Введенской церкви и насчитывал 1592 экспоната. 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. 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. Директором МБУК "ВИКМ" с 17 ноября 2022 г. назначена Иванова Галина Александровна.

Основная музейная экспозиция МБУК "ВИКМ" расположена на первом этаже в приделе Жен-Мироносиц Богородицкой церкви. В настоящее время музейная экспозиция представлена в восьми залах общей площадью 300 кв. метров. Экспозиция включает в себя следующие разделы: "Вязьма с древнейших времен до XVIII века", "Война 1812 года в Вязьме и уезде", "Вязьма во 2-й пол XIX – нач. XX веков", "Наши знатные земляки: А.С.Грибоедов, П.С.Нахимов", А.С.Даргомыжский, В.В.Докучаев, Е.Н.Клетнова, И.П.Виноградов", "Городской и сельский быт", "Вязьма театральная", "Вязьма в годы Великой Отечественной войны", "Развитие Вязьмы и района в послевоенный период". Фонды музея (по состоянию на 1 января 2025 года) включают в себя экспонаты основного фонда (17510 единиц хранения) и вспомогательного фонда (7791 ед. хранения), в том числе коллекции живописи, археологии, нумизматики, предметов быта и этнографии.

В дополнение к основной экспозиции в Вяземском историко-краеведческом музее действует Выставочный зал, который занимает площадь 164 кв. метра и располагается в жилом доме по адресу: Смоленская область, г. Вязьма, ул. Ленина, д.1/2. В Выставочном зале ежемесячно демонстрируются работы художников, фотографов, коллекционеров, а также экспонаты из фондов разных музеев страны. С 2004 года в Выставочном зале МБУК «ВИКМ» открыт художественный салон, где можно приобрести изделия декоративно-прикладного творчества, а также художественные произведения.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вяземский историко-краеведческий музей» предоставляет жителям и гостям региона широкий спектр услуг, включая обзорные и тематические экскурсии. За прошедший календарный год (2024 г.) число получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" составило 22 191 человек, из них несовершеннолетних – 7827 человек. Общее количество проведенных сотрудниками музея экскурсий составило 283. За прошедший год было дано 318 консультаций в письменном виде на запросы юридических и физических лиц. Кроме того, сотрудники музея активно участвовали в подготовке информационных справок и текстов для СМИ по различным темам, включая военно-патриотическую тематику. Сотрудниками музея был разработан ряд уникальных научных концепций новых выставок, в частности, концепция выставки "Ради жизни на земле. Медики и учителя в народном ополчении". Кроме того, директор музея приняла участие в работе конференции "Родные музеи. Основы музейного маркетинга" (г. Санкт-Петербург). Опираясь на исследовательскую работу сотрудников, были проведены многочисленные музейные уроки и вечера, уроки мужества: "Город-воин, город-защитник" (к 15-й годовщине присвоения Вязме звания "Город воинской славы"), "Денис Давыдов" (к 240-летию со Дня рождения), "Склоняя голову перед подвигом солдата" и др. В 2024 году в МБУК "ВИКМ" состоялось открытие 13 выставок, в том числе 7 – художественных ("Мой любимый город", "В искусстве – жизнь", "Живописная Смоленщина" и др.); 6 – тематических ("Звезда по имени Гагарин", "Ради жизни на земле: медики и учителя в Московском народном ополчении 1941 года" и др.). Сотрудниками музея проведен ряд тематических экскурсий: "Ёлочные украшения нашего детства", "Великий командарм – М.Г.Ефремов", "Гагаринская весна", "Адмирал Нахимов", "Нам дороги эти забывать нельзя", "Жемчужина Вязьмы" и др. В дополнение к основной деятельности, сотрудники музея организуют экскурсии по городу Вязьма с посещением значимых памятных мест и архитектурных сооружений. Таким образом, музей является не только хранилищем информации, но и активным участником социально-культурной и общественной жизни региона, играя большую роль в историко-культурном и патриотическом воспитании населения, сохранении памяти о великом прошлом нашего народа.

Большое внимание сотрудники Вяземского историко-краеведческого музея уделяют не только хранению информации и содержанию экскурсионных программ, но и условиям оказания услуг населению. С этой целью проводятся ремонтные работы, совершенствуется материально-

техническая база учреждения. Проводимая независимая оценка качества условий оказания услуг позволяет проанализировать современную ситуацию и определить дальнейшие меры по улучшению качества условий предоставляемых услуг всем категориям населения, включая людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

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

Общая характеристика доступности и полноты информации об организации.

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

Сбор информации по КРИТЕРИЮ 1 «Открытость и доступность информации об организации сферы культуры» (показатель 1.1 «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) проводился в соответствии с Приложением «Е» к Методическим рекомендациям по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899 «Порядок действий в рамках сбора информации о качестве условий оказания услуг».

Анализ материалов, размещенных на информационных стендах в помещениях организации:

В муниципальном бюджетном учреждении культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" создана современная информационная среда, позволяющая посетителям получать актуальную и полную информацию о деятельности учреждения. При входе в здание музея установлена стационарная вывеска с указанием полного официального наименования учреждения и режима работы. Также при входе имеется информация о графике работы музея и контактные данные для связи с сотрудниками учреждения. Более детальная информация о деятельности МБУК "ВИКМ" представлена в холле, где на настенном стенде "Информация" размещены:

приказ о платных услугах, прейскурант цен на платные услуги; перечень лиц, имеющих право на бесплатное (льготное) обслуживание, информация об участии учреждения в программе "Пушкинская карта". На стенде "Посетителям" размещена информация о правилах поведения в музее, памятные даты, объявления, анонсы. Большое информационное и воспитательное значение для посетителей имеет стенд "Основоположники краеведения", где представлены фотографии и краткие биографические данные об основоположниках Вяземского краеведения и основателях музея. Важным аспектом информационной среды является информирование посетителей о безопасности жизнедеятельности, поэтому в музее представлены 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". Надо подчеркнуть, что все информационные стенды удобно расположены и находятся в свободном доступе для посетителей. На прилегающей территории установлен информационный стенд, где размещаются афиши предстоящих мероприятий. Таким образом, размещенная на стендах в помещениях и на прилегающей территории муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" информация соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Собственный официальный сайт муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" размещен в сети интернет по адресу: <http://vyazma.museum67.ru/>. Сайт имеет адаптированную версию для слабовидящих получателей услуг: <http://vyazma.museum67.ru/kontakty/?ssv>. На главной странице сайта указано полное официальное наименование учреждения и его сокращенный вариант, контактная информация, приветственное обращение к получателям услуг, информация о Выставочном зале с указанием его адреса, новостная лента, QR-код с переходом на анкету для изучения мнения получателей услуг, электронный сервис для отправки сообщений "Госуслуги. Решаем вместе", новостная лента, названия рубрик, полезные ссылки и др. В разделе "Музей" (<http://vyazma.museum67.ru/muzej/>) представлена основная информация об учреждении: "Историческая справка", "Посетителям", "Сотрудники музея", "Планы работы, отчеты о работе" и др. В рубрике "Нормативные документы" (http://vyazma.museum67.ru/muzej/norma_doc/) размещены доступные для скачивания документы: Устав муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" и изменения в Уставе, Постановление учредителя о создании музея, Свидетельство о регистрации, Приказ о назначении Ивановой Г.А. на должность директора МБУК "ВИКМ" и др. Текущая деятельность музея

отражена в разделах: "Структура" (<http://vyazma.museum67.ru/struktura/>), "Услуги" (<http://vyazma.museum67.ru/uslugi/>), "Экспозиция" (<http://vyazma.museum67.ru/ekspoziciya/>), "Фонды" (<http://vyazma.museum67.ru/fondy/>), "Выставочный зал" (<http://vyazma.museum67.ru/vystavochnyj-zal/>), "Выставки" (<http://vyazma.museum67.ru/vystavochnyj-zal/>), "Мероприятия" (<http://vyazma.museum67.ru/meropriyatiya/>), "Муниципальные задания" (<http://vyazma.museum67.ru/municipalnye-zadaniya/>) и др. О большой просветительской деятельности музея свидетельствуют разделы: "Статьи" (<http://vyazma.museum67.ru/stati/>), "Книжный киоск" (<http://vyazma.museum67.ru/katalog-knig/>), а также ссылки на сайты ведущих исторических музеев. Надо подчеркнуть, что технические возможности официального сайта позволяют осуществлять обратную связь с получателями услуг, благодаря разделам: "Контакты" (<http://vyazma.museum67.ru/kontakty/>), "Интернет-приемная" (<http://vyazma.museum67.ru/priemnaya/>), "Книга отзывов" (<http://vyazma.museum67.ru/otzyvy/>), "Независимая оценка" (<http://vyazma.museum67.ru/otzyvy/>) и др. Таким образом, размещенная на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" информация соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Кроме собственного официального сайта сотрудники МБУК "ВИКМ" используют и другие способы распространения и места размещения информации: социальная сеть ВКонтакте (<https://vk.com/vyazmuseum?from=groups>), средства массовой информации (газета "Вяземский вестник", "Вяземский информационный центр") портал "Культура РФ" (<https://www.culture.ru/institutes/12179/vyazemskii-istoriko-kraevedcheskii-muzei>).

Расчет показателя соответствия информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (П_{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

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**.

И_{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".

П_{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 собственном официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" (<http://vyazma.museum67.ru/>) указана информация о различных способах обратной связи и дистанционного взаимодействия с получателями услуг. На главной странице сайта имеется абонентский номер телефона: +7 (48131) 2-03-03 и адрес электронной почты (vzm_ikm@mail.ru). Более полная информация представлена в разделе "Контакты" (<http://vyazma.museum67.ru/kontakty/>): почтовый адрес с указанием местоположения на Яндекс.Карте, электронный адрес, абонентский номер телефона. В разделе "Интернет-приемная" (<http://vyazma.museum67.ru/priemnaya/>) действует электронный сервис для подачи электронных обращений и предложений граждан. На главной

странице сайта также имеется электронный сервис "Госуслуги. Решаем вместе". Удобна для использования посетителями электронная "Книга отзывов" (<http://vyazma.museum67.ru/otzyvy/>). В разделе "Независимая оценка" (<http://vyazma.museum67.ru/nezavisimaya-ocenka/>), размещен "Отчет о результатах независимой экспертизы по оценке качества условий оказания услуг" (2022 г.), а также доступная для скачивания анкета для получателей услуг МБУК "Вяземский историко-краеведческий музей" (МБУК "ВИКМ"). При желании получатели услуг могут заполнить анкету онлайн на официальном сайте музея, перейдя по ссылке: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScaAGnS7L3fyhAc8JMiCm2SqrXORiWn2oXthfA8dvpAPIX9Q/viewform>. На официальном сайте имеется возможность дистанционно приобрести билет в музей (<https://vmuzei.com/museum/vyazemskiy-istoriko-kraevedcheskiy-muzei>) и Выставочный зал (<https://vmuzei.com/museum/vystavochnyy-zal-5>). Дополнительная возможность для обратной связи – социальная сеть "ВКонтакте" (раздел "Сообщения"). Таким образом, анализ официального сайта муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" подтвердил наличие информации о различных способах обратной связи, что 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) = **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 $P_{дист.} = 100$ 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» ($P_{дист.}$) в 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 показателя «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» (Поткр.уд.) была использована информация, полученная от потребителей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" в результате опроса и анкетирования. Число получателей услуг в учреждении культуры МБУК "ВИКМ" в прошедшем 2024 году составило 22191 человек. При таких масштабах работы объем выборки получателей услуг, мнение которых о качестве условий оказания услуг должно быть проанализировано в рамках независимой оценки качества (с учетом требований Методики выявления и обобщения мнения граждан в размере 40% от количества получателей услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения НОК, но не более 600 человек), составило 600 человек.

Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 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) = **598 человек.**

У_{сайт} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **594 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 Поткр.уд. = **99,33 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 99,33 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:

Наличие и состояние комфортных условий было проверено в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899. Наличие и состояние комфортных условий в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" было зафиксировано в Информационной карте на основе чек-листа проверки комфортности условий оказания услуг в соответствии с Приложением №2 к Порядку действий в рамках сбора информации о качестве условий оказания услуг.

Для посетителей муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" созданы достаточно благоприятные условия. В помещении обустроен гардероб для верхней одежды. Зона ожидания расположена в вестибюле музея и оборудована соответствующей мебелью: мягкими стульями, креслами и журнальным столиком. Навигационные знаки представлены в виде указателей направлений осмотра экспозиции и информационных табличек; кроме того, в залах всегда находятся музейные смотрители. Для посетителей имеется бутилированная вода и одноразовые стаканы. Архитектурные особенности и статус здания, в котором расположен музей, определили необходимость обустройства санитарно-гигиенических помещений в отдельно стоящем здании. График уборки помещений соблюдается, средства личной гигиены имеются. В помещениях музея проводится ежедневная влажная уборка. Транспортная доступность МБУК "ВИКМ" не вызывает проблем, так как остановки общественного транспорта расположены в шаговой доступности от музея. Имеется стоянка для автомобильного транспорта, в том числе и парковка для инвалидов. Записаться на получение услуг можно различными способами: по телефону: 8(48131) 2-03-03; по электронной почте: vzm_ikm@mail.ru; в социальной сети ВКонтакте (в разделе "Сообщения"); на официальном сайте организации культуры (<http://vyazma.museum67.ru>); при личном посещении у сотрудников музея. Таким образом, анализ уровня комфортности показал, что в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" обеспечены весьма благоприятные 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) = 7.

$T_{\text{комф.}}$ (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 7 комфортных условий показатель $P_{\text{комф. усл.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение 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 показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры» ($P_{\text{комф.уд.}}$) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей". Сбор информации по показателям, основанным на социологических опросах получателей услуг, проводился в соответствии с «Методическими рекомендациями...», утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899 (Приложение «Е»). Объем выборки получателей услуг составил 600 человек. Опрос респондентов проводился методом традиционного анкетирования (на бумажном носителе) и методом электронного анкетирования с использованием анкеты, размещенной на собственном официальном сайте МБУК "ВИКМ" (<http://vyazma.museum67.ru>). Достоверность и полнота заполнения анкет проверены представителями организации-оператора. Обработка полученной информации была проведена с учетом рекомендаций по организации социологических опросов.

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 600 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 599 человек.

$P_{\text{комф.уд.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 99,83 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" в организации сферы культуры муниципальное

бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 99,83 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:

Для определения значения показателя оценки качества «Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов») было проанализировано оборудование помещений и прилегающей территории муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей". в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899. Анализ фактической информации показал следующее:

В помещениях и на прилегающей территории муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" созданы базовые элементы безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. Архитектурные и конструктивные особенности здания обусловили особенности формирования доступной среды. Основная музейная экспозиция расположена на первом этаже в приделе Жен-Мироносиц Богородицкой церкви, что позволяет обходиться без пандуса и подъемных платформ. При входе в помещение установлена кнопка вызова персонала. 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. Таким образом, в помещении на прилегающей территории муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" созданы базовые элементы безбарьерной доступной среды с учетом архитектурных особенностей здания. В дальнейшем необходимо продумать вопрос о возможности оборудования санитарно-гигиенического помещения для инвалидов-колясочников (с учетом размещения туалетных комнат в отдельно стоящем здании), установки поручней, нанесение контрастных

обозначений на стеклянные поверхности витрин и других элементов безбарьерной среды.

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:

$S_{\text{орг.дост.}}$ (количество условий доступности организации для инвалидов) = 3.

$T_{\text{орг.дост.}}$ (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 (Порг.дост.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае $P_{\text{орг.дост.}} = 60$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение 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:

Для определения значения показателя оценки качества «Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов») были проанализированы параметры условий доступности в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899. Анализ фактической информации производился в соответствии с Приложением №2 к Порядку действий в рамках сбора информации о качестве условий оказания услуг в учреждении культуры.

Сотрудники муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" проводят большую работу по созданию условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Действует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению (<http://vyazma.museum67.ru/muzej/?ssv>). Функциональные возможности сайта позволяют изменять цвет и размер шрифта, регулировать изображения и межстрочный интервал. В

помещении музея обеспечено дублирование надписей и знаков рельефно-точечным шрифтом Брайля. Проведен инструктаж работников музея по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории (приказ директора МБУК "ВИКМ" от 27.12.2024 № 75), 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, Телеграм). В дистанционном режиме можно использовать Государственный каталог Музейного фонда Российской Федерации (<https://www.goskatalog.ru/portal/#/collections?museumIds=2353>). Таким образом, в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" созданы основные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В дальнейшем необходимо решить проблему обеспечения дублирования информации для инвалидов по слуху и зрению 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" в организации сферы культуры 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 расчета показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» была использована информация, полученная в ходе бесед и телефонного опроса получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей", имеющих инвалидность. Всего было опрошено 256 человек, подавляющее большинство которых выразили удовлетворенность доступностью услуг в МБУК "ВИКМ". Собеседники отметили тесное

сотрудничество музея с Вяземской организацией Всероссийского общества инвалидов, а также большое количество совместных мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями здоровья. Слова признательности были высказаны в адрес музейных работников за их доброжелательное и внимательное отношение к потребностям людей старшего поколения и инвалидов. Вместе с тем, опрошенные респонденты высказали конструктивные замечания и пожелания по дальнейшему обустройству безбарьерной доступной среды, обратив внимание на необходимость оказания услуг инвалидам и ветеранам современных боевых действий, в том числе Специальной военной операции.

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) = **256 человек.**

$У_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **248 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд.}}$ = **96,88 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 96,88 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".

Для расчета показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры» ($P_{\text{перв.конт.уд.}}$), была использована информация от потребителей услуг полученная в результате опроса и анкетирования. В предыдущем 2024 календарном году число получателей услуг в организации культуры составило 22191 человек. В данном случае, объем выборки получателей услуг, мнение которых о качестве условий оказания услуг должно быть проанализировано в рамках независимой оценки качества (НОК), с учетом требований Методики выявления и обобщения мнения граждан в размере

40% от количества получателей услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения НОК, но не более 600 человек. Таким образом, объем выборки получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" составил 600 человек. Опрос респондентов проводился как методом традиционного анкетирования (на бумажном носителе), так и методом электронного анкетирования с использованием анкеты, размещенной на собственном официальном сайте учреждения. Достоверность и полнота заполнения анкет проверены представителями организации-оператора. Обработка полученной информации была проведена с учетом рекомендаций по организации социологических опросов. Сбор информации по показателям, основанным на социальных опросах, осуществлялся в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899. (Приложение «Е»).

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры ($P_{\text{перв.конт.уд.}}$) осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

$\mathbf{Ч_{\text{общ.}}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

$\mathbf{U_{\text{перв.конт.}}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **598 человек**

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}} = 99,67$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 99,67 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 расчета показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры» (Показ.услуг.уд.), были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей". Объем выборки получателей услуг составил 600 человек. Опрос респондентов проводился как методом традиционного анкетирования (на бумажном носителе), так и методом электронного анкетирования с использованием анкеты, размещенной на собственном официальном сайте учреждения. Достоверность и полнота заполнения анкет проверены представителями организации-оператора. Обработка полученной информации была проведена с учетом рекомендаций по организации социологических опросов и в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899. (Приложение «Е»).

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей", обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (Показ.услуг.уд.) осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

У_{оказ.услуг.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **600 человек.**

В данном случае показатель Показ.услуг.уд. = **100 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 100 баллов.

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

Для расчета показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия» (П_{вежл.дист.уд.}) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей". Объем выборки получателей услуг оставил 600 человек. Опрос респондентов проводился как методом традиционного анкетирования (на бумажном носителе), так и методом электронного анкетирования с использованием анкеты, размещенной на собственном официальном сайте учреждения.

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

Ч_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

У_{вежл.дист.} (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **597 человек.**

В данном случае показатель П_{вежл.дист.уд.} = **99,5 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 99,5 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)".

Для расчета показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)» были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей". Опрос респондентов проводился как методом традиционного анкетирования (на бумажном

носителе), так и методом электронного анкетирования с использованием анкеты, размещенной на собственном официальном сайте учреждения

Расчет показателя ($P_{\text{реком.}}$) доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать муниципальное бюджетное учреждение культуры "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) = **600 человек.**

$У_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **600 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)" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 100 баллов.

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

Для расчета показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры» ($P_{\text{орг.усл.уд.}}$) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей". Опрос респондентов проводился как методом традиционного анкетирования (на бумажном носителе), так и методом электронного анкетирования с использованием анкеты, размещенной на собственном официальном сайте учреждения.

Расчет показателя ($P_{\text{орг.усл.уд.}}$) доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" производился по формуле (5.2) на основании опроса получателей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = **600 человек.**

$У_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **596 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{орг.усл.уд.}}$ = **99,33 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 99,33 балла.

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

Для расчета показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры» ($P_{уд.}$) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры "Вяземский историко-краеведческий музей". Опрос респондентов проводился как методом традиционного анкетирования (на бумажном носителе), так и методом электронного анкетирования с использованием анкеты, размещенной на собственном официальном сайте учреждения.

Расчет показателя ($P_{уд.}$) доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры "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) = **600 человек.**

$У_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **598 человек.**

В данном случае показатель $P_{уд.}$ = **99,67 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 99,67 балла.

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

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

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

Все показатели: $P_{инф}$... $P_{уд.}$ – показатели оценки качества, характеризующие общие оценки критерия качества в организации сферы культуры, рассчитанные по формулам, приведенным в рекомендациях Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (пункты: 1–5).

Максимальное значение показателя оценки качества по организации сферы культуры составляет 100 баллов. При этом для организаций сферы культуры (в отличие от организаций сферы обслуживания, охраны здоровья и др.) не применяется для оценки показатель "Время ожидания предоставления услуги" ($P_{ожид.}$), что объективно делает необходимым увеличение коэффициентов до 0,5 в показателе K_2 .

Расчет показателя оценки качества в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей"

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99,33) = 99,73$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,83) = 99,92$$

$$K_3 = (0,3 \times 60 + 0,4 \times 80 + 0,3 \times 96,88) = 79,06$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,67 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 99,5) = 99,77$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 99,33 + 0,5 \times 99,67) = 99,71$$

$$\text{сумма } K_m = 478,19$$

$$S_n = 478,19 / 5 = 95,64$$

Таким образом, показатель оценки качества в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Вяземский историко-краеведческий музей" составляет 95,64 балла.

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

- Улучшить материально-техническую базу музея, увеличить скорость Интернета посредством подключения высокоскоростного широкополосного Интернета.*
- Продолжить работу по дальнейшему обустройству безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов в помещениях на прилегающей территории. Обеспечить (с использованием современных технологий и оборудования) условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.*

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

Е.Н.Мажар