|  |  |
| --- | --- |
|  | **Автономная некоМмерческая организация** **«Смоленский научно-образовательный центр»** |

214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15, офис 2; тел.: +7 (4812)68-88-65

www.smoleducentre.ru; e-mail: smoleducentre@yandex.ru

**О Т Ч Е Т**

**О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры, являющейся Заказчиком.

Отчет составлен в полном соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (статья 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г., НР 392–ФЗ). Представленный отчет отражает процедуру проведения независимой экспертизы 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, офис 2; 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» (МБУК ВИКМ)**

Почтовый адрес организации:

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

Адрес сайта организации:[**http://vyazma.museum67.ru/**](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: **Селявина Ольга Еркешевна**

Контактная информация руководителя:

номер сотового телефона **8910-113-43-49**

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

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

**Селявина Ольга Еркешевна, директор муниципального бюджетного учреждения культуры «Вяземский историко-краеведческий музей» (МБУК ВИКМ)**

номер сотового телефона: **8910-113-43-49**

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

**Дополнительная информация об организации:**

Вяземский историко-краеведческий музей был торжественно открыт 5 ноября 1970 года как филиал Смоленского музея-заповедника. Вяземский музей был воссоздан после Великой Отечественной войны взамен утраченного в период оккупации довоенного музея благодаря подвижническому труду и таланту двух незаурядных учителей краеведов школы № 20 (ныне № 5) Пантелеймона Михайловича Запорина и Степана Ильича Борисова. Как муниципальное культурное учреждение «Вяземский историко-краеведческий музей» создан 27 февраля 2006 года (Постановление Главы муниципального образования «Вяземский район» Смоленской области № 80). Однако музейная традиция в Вязьме уходит в далекое прошлое: первый музей был открыт в августе 1912 года в рамках празднования 100-летия Отечественной войны 1812 года.

Уникальная экспозиция музея делает его одним из главных объектов хранения исторической памяти не только Смоленщины, но и России. Вяземский историко-краеведческий музей прошел через многие перипетии истории ХХ века, сохранив для людей уникальное историческое наследие прошлых эпох. После Великой Отечественной войны музей возродился лишь в 1970 году.

В 1990 году Вяземский историко-краеведческий музей вышел из состава Смоленского музея-заповедника и стал муниципальным. Современная экспозиция музея охватывает период с древнейших времен до середины 60-х годов XX века. Фонды музея на 31 декабря 2018 года насчитывают 21 353 музейных предмета.

Историко-краеведческий музей располагается в приделе церкви Рождества Богородицы – памятника истории и культуры XVIII века. В состав музея входит выставочный зал (г. Вязьма, ул. Ленина, д.1/2), где ежемесячно проходят выставки работ художников или коллекций из фондов разных музеев страны. Вяземский историко-краеведческий музей играет огромную роль в социально-культурном развитии региона. Он является одним из перспективных объектов в туристско-экскурсионной деятельности. В связи с этим очень важно, чтобы на высоком уровне была не только профессиональная деятельность, но и качество условий оказания услуг всем категориям посетителей, в том числе и людям с ограниченными возможностями здоровья.

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

**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 помещении Вяземского историко-краеведческого музея размещена наиболее важная для посетителей информация: официальное название учреждения, контакты ответственных лиц, инструкция для посетителей, перечень тематических экскурсий в музее, приказ о платных услугах, перечень лиц, имеющих право на бесплатное (льготное) посещение музея и др. Для посетителей музея важной является просветительская информация: список памятных дат, список Почетных граждан города Вязьма и Почетных граждан Вяземского района, информация об основоположниках вяземского краеведения и т.д. Большое внимание руководство музея уделяет безопасности жизнедеятельности, поэтому в вестибюле размещены памятки: «План эвакуации», «Телефоны для экстренного реагирования», «Предупредительно-защитные меры», «Инструкция о действиях при пожаре» и др. В целом, имеющуюся в помещении музея официальную и дополнительную информацию для посетителей, можно считать вполне достаточной.

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

МБУК «Вяземский историко-краеведческий музей» имеет собственный официальный сайт, размещенный в сети Интернет по адресу: http://vyazma.museum67.ru/muzej/. Сайт в полной мере соответствует техническим и информационным требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. На сайте имеется официальное название учреждения, контактная информация, нормативные документы (Устав, Постановление о создании учреждения, приказ о назначении директора и др.), планы финансово-хозяйственной деятельности, бухгалтерская отчетность, муниципальные задания, акты проверки, перечень услуг с указанием цен и др. Важно для потребителей услуг, что на сайте широко представлена деятельность музея, дана лаконичная информация о фондах, экспозиции, выставках; имеется фотогалерея и видеоматериалы, архивные документы и многое другое. На официальном сайте имеются разделы, необходимые для взаимодействия с потребителями услуг. В целом, информацию на официальном сайте МБУК «Вяземский историко-краеведческий музей» можно считать достаточной для потребителей услуг. Кроме того, деятельность Вяземского краеведческого музея освещена в социальных сетях (Instagram и vk.com), средствах массовой информации (газеты: «Вяземский вестник», «Авось-ка», «Мой город Вязьма, «Строчка в точку», «Новый формат»; телевидение: «Вязьма-ТВ», ВГТРК «Смоленск» и «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 (**Пинф.)**, осуществляется в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания» и определяется по формуле (1.1), включающей следующие показатели

**Истенд** (количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **10**

**Исайт** (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = **10**

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

Основание: Приказ Министерства культуры Российской Федерации

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

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

***Таким образом, итоговый показатель оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «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» имеются технические возможности для организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.Так, например, указана контактная информация (абонентский номер телефона: **+7 (48131) 4-13-16** и адрес электронной почты: [**vzm\_ikm@mail.ru**](mailto:vzm_ikm@mail.ru)), действуют электронные сервисы для подачи электронных обращений и предложений (Интернет-приемная: <http://vyazma.museum67.ru/priemnaya/>). На сайте действует раздел для выражения мнений о качестве услуг «Независимая оценка» (http://vyazma.museum67.ru/nezavisimaya-ocenka/); имеется гиперссылка на анкету для потребителей услуг (http://vyazma.museum67.ru/otzyvy). Посетители музея активно используют возможности электронной «Книги отзывов», где сказано много добрых слов о работе музея (http://vyazma.museum67.ru/otzyvy/). Таким образом, официальный сайт дает возможности эффективного взаимодействия с потребителями услуг.

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

**Сдист.** (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = **5**

**Тдист.** (количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия). За каждый способ – по 30 баллов. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия дается максимальное количество – 100 баллов.

Определенный по формуле (1.2) показатель **Пдист**. = **100 баллов**.

***Таким образом, показатель оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (Пдист.) для организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «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 **(Поткр.уд)** были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). Всего было опрошено 105 человек, из них 103 выразили удовлетворенность полнотой и доступностью информации на стендах, размещенных в помещении музея. Удовлетворенность информацией на официальном сайте высказали все 105 человек. Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **105 человек**

**Устенд** (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **103 человека**

**Усайт** (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **105 человек**

Исходя из проведенных расчетов, доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте **Поткр.уд. = 99 баллов.**

***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 культур» для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вяземский историко-краеведческий музей» составляет 99 баллов.***

**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:***

МБУК «Вяземский историко-краеведческий музей» обеспечил весьма достойные условия для посетителей. В вестибюле оборудована зона отдыха, там имеются мягкие стулья, журнальный столик и кресла. Навигация обеспечена за счет указателей направлений и табличек; в каждом зале работает музейный смотритель. Санитарно-гигиенические помещения расположены в отдельно стоящем здании, что вполне оправдано в данной ситуации. Транспортная доступность обеспечена наличием автобусных остановок в шаговой доступности; имеется парковка для автотранспорта. Записаться на получение услуг можно различными способами: по телефону, на официальном сайте и при личном посещении.

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

**Скомф.** (количество комфортных условий предоставления услуг) = **6**

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

В данном случае при наличии 6 комфортных условий показатель

**Пкомф. усл**. **= 100 баллов.**

***Таким образом, показатель оценки качества «Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг» для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры «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 был организован опрос посетителей (анкетирование). Из 105 опрошенных посетителей 89 высказали удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в Вяземском историко-краеведческом музее. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **105 человек**

**Укомф.** (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **89 человек**

**Пкомф.уд.** (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **84,8 баллов**.

***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 84,8 баллов.***

**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 Вяземском историко-краеведческом музее предпринимаются большие усилия по оборудованию безбарьерной среды в помещении и на прилегающей территории. В частности, имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов. Распашные двери обеспечивают широкие дверные проемы, в которые свободно проходит инвалидная коляска. Примечательно, что и в выставочном зале оборудованы широкие дверные проемы (двустворчатая дверь). В дальнейшем предстоит оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов в имеющемся отдельно расположенном здании, где находятся места общего пользования.

Расчет показателя оценки качества «Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (**Порг.дост**.) производился по формуле (3.1) при наличии следующих показателей:

**Сорг.дост.** (количество условий доступности организации для инвалидов) = **3**

**Торг.дост.** (количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (**Порг.дост**.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае **Порг.дост**.= **60 баллов**.

***Таким образом, показатель оценки качества «Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вяземский историко-краеведческий музе» 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 начата работа по созданию условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В настоящее время обеспечено дублирование надписей: таблички со с шрифтом Брайля указывают направление движения. Функционирует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению. Проведен инструктаж работников музея по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории (приказ директора МБУК «ВИКМ» от 01.03.2016 №17), что дает право на оказание соответствующей помощи инвалидам. В дальнейшем предстоит продолжить начатую работу: обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; обеспечить предоставление услуг в дистанционном режиме (виртуальные выставки и т.д.).

Расчет показателя «Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (**Пуслуг дост**.) производился по формуле (3.2) при наличии следующих показателей:

**Суслуг дост**. (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = **3**

**Туслуг дост.** (количество баллов за каждое условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (**Пуслуг дост**.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случаепоказатель оценки качества **Пуслуг дост**. = **60 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 60 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 телефонного опроса потребителей услуг, в числе которых были представители Вяземской городской организации Всероссийского общества инвалидов. Они рассказали о большой совместной работе и проводимых на базе музея мероприятиях. Особо было отмечено внимательное и доброжелательное отношение сотрудников к потребностям инвалидов. Телефонный опрос показал высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг для инвалидов, несмотря на имеющиеся проблемы. Всего было опрошено 7 человек, из них 5 человек высказали замечания и пожелания по дальнейшему благоустройству безбарьерной и доступной среды. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов **(Пдост.уд)**, производился по формуле (3.3), включающей следующие показатели:

**Чинв.** (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = **7 человек**

**Удост.** (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **5 человек**

В данном случае показатель **Пдост.уд = 71,4 баллов.**

***Таким образом, показатель оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вяземский историко-краеведческий музей» составляет 71, 4 баллов.***

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

а) **Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры»**

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате анкетирования, опроса и других методов взаимодействия с потребителями услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры (**Пперв.конт.уд**.) осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **105 человек**

**Уперв.конт.** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **105 человек**

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

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

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

Для получения данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (**Показ.услуг .уд**.) осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **105 человек**

**Уоказ.услуг.** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **105 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» для организации 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»**

При расчете показателя (**Пвежл.дист.уд**.) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **105 человек**

**Увежл.дист.** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **105 человек**

В данном случае показатель **Пвежл.дист.уд**.= **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 (**Преком.)** доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры) производился по формуле (5.1) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **105 человек**

**Уреком..** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **103 человека**

В данном случае показатель **Преком.** = **98,1 баллов**.

***Таким образом, показатель оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)» для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вяземский историко-краеведческий музей» составляет 98,1 баллов.***

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

Расчет показателя (**Порг.усл.уд.)** долиполучателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **105 человек**

**Уорг.усл.** (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **105 человек**

В данном случае показатель **Порг.усл.уд.** = **100 баллов**.

***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 100 баллов.***

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

Расчет показателя (**Пуд.)** долиполучателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **105 человек**

**Ууд.** (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **105 человек**

В данном случае показатель **Пуд.** = **100 баллов**.

***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 100 баллов.***

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

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

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

**Sn= сумма Кm / 5,**

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

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

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

Все показатели: **Пинф ... Пуд. –** показатели оценки качества, характеризующие общие оценки критерия качества в организации сферы культуры, рассчитанные по формулам, приведенным в рекомендациях Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания» (пункты: 1–5).

Максимальное значение показателя оценки качества по организации сферы культуры составляет 100 баллов. При этом для организаций сферы культуры (в отличие от организаций сферы обслуживания, охраны здоровья и др.) не применяется для оценки показатель «Время ожидания предоставления услуги»(Пожид.), что объективно делает необходимым увеличение коэффициентов до 0,5 в показателе **К2.**

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

**К1 = (0,3** х **100 + 0,3 х 100 + 0,4** х **99) = 99,6**

**К2 = (0,5** х **100 + 0,5** х **84,8) = 92,4**

**К3 = (0,3 х 60 + 0,4 х 60 + 0,3 х 71,4) = 63,4**

**К4 = (0,4 х 100 + 0,4 х 100 + 0,2 х 100) = 100**

**К5 = (0,3 х 98,1 + 0,2 х 100 + 0,5 х 100) = 99,4**

**сумма Кm = 454,8**

**Sn = 454,8 / 5 = 90,96 Округляем: 91 балл.**

***Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вяземский историко-краеведческий музей» составляет 91 балл.***

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

*- Музей работает на высоком профессиональном уровне и является одним из важнейших объектов в социально-культурном развитии региона. В дальнейшем необходимо продолжить работу по обустройству доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.*

Директор АНО «Смоленский научно-образовательный

Центр», доктор педагогических наук, доцент Е.Н. Мажар