



**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 № 16Э/21 от «21» ноября 2021 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по независимой оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры, являющейся Заказчиком.

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

Почтовый адрес организации: 214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15.
Электронный адрес: smoleducentre@yandex.ru
Телефоны: +7 (903) 893-88-65, +7 (4812) 68-88-65

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

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

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области

Сокращенное название: **МБУК "ЦКС"**

Почтовый адрес организации:

215850, Смоленская область, Кардымовский район, п. Кардымово, ул. Ленина 18, офис 1

Адрес сайта организации:

Страница (<http://kult.kardymovo.ru/mbuk-centralizovannaya-klubnaya-/>) на официальном сайте Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области (Отдел культуры – <http://kult.kardymovo.ru>)

Электронный адрес организации: demyanova00@inbox.ru

Телефон организации: 8(48167) 4-20-88

Руководитель организации: директор Демьянова Ирина Валерьевна

Контактная информация руководителя –

номер сотового телефона: 8-920-300-51-92

e-mail : demyanova00@inbox.ru

Количество получателей услуг за предыдущий календарный год:

36 644 человека

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Матвееenkova Анна Викторовна, методист

Контактная информация: 8-950-705-85-91

Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования

"Кардымовский район" Смоленской области было зарегистрировано 29 декабря 2006 года; фактически деятельность учреждения началась 1 января 2007 года. Его учредителем выступила Администрация муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области. С 2007 года руководителем является Демьянова Ирина Валерьевна. В структуру МБУК "ЦКС" входят 11 основных подразделений, в числе которых районный Дом культуры, спортивно-досуговый комплекс, а также сельские дома культуры и клубы: Тюшинский СДК, Соловьевский СДК, Шестаковский СДК, Каменский СДК, Мольковский СДК, Лопинский с/к, Варваровщинский с/к, Рыжковский с/к, Шокинский с/к. Организацией деятельности в МБУК "Централизованная клубная система" ведают: отдел координационно-методической работы и внестационарное обслуживание. В МБУК "ЦКС" работает 28 специалистов культурно-досугового профиля. В клубных учреждениях действуют 168 клубных формирования различных направлений, в которых занимаются 1581 человек. Три коллектива имеют звание "народный" и один - "образцовый": Народный самодеятельный коллектив ансамбль русской песни "Забавушка"; Народный хор; Народный коллектив агитбригада "Нива"; Образцовый театр кукол "Карусель". Творческие коллективы – активные участники многих региональных мероприятий. Основными задачами муниципального бюджетного учреждения культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области являются: удовлетворение потребностей населения в сохранении и развитии традиционного народного художественного творчества, любительского искусства, а также другой самодеятельной творческой инициативы и социально-культурной активности населения; создание благоприятных условий для организации культурного досуга и отдыха жителей района; предоставление услуг социально-культурного, просветительского, оздоровительного и развлекательного характера, доступных для широких слоев населения; поддержка и развитие самобытных национальных культур, народных промыслов и ремесел; развитие современных форм организации культурного досуга с учетом потребностей различных социально-возрастных групп населения. Решение поставленных задач требует высокого профессионализма сотрудников МБУК "ЦКС" и достойного качества 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, установленных в помещениях муниципального бюджетного учреждения культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области размещена наиболее важная для потребителей услуг информация. В частности, в районном Доме культуры указано официальное название учреждения, режим и график работы, сведения об учредителе, информация о предоставляемых услугах, приказы и распоряжения, а также достижения организации, афиши и анонсы, объявления и др. Большое внимание руководством МБУК "ЦКС" уделяется безопасности жизнедеятельности, о чем свидетельствуют стенды: "Терроризм – угроза обществу", "Россия против терроризма", "Правила антитеррора", "Пожарная безопасность", "Страна против наркотиков", "Действия при пожаре", "План эвакуации" и др. В целом, размещенная на стендах в помещениях муниципального бюджетного учреждения культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области информация соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Анализ материалов, размещенных на официальном сайте в сети интернет:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области в сети интернет представлена лишь страницей на официальном сайте Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области (Отдел культуры – <http://kult.kardymovo.ru>). Это можно расценивать как компромиссный вариант в условиях отсутствия собственного официального сайта учреждения культуры. На странице МБУК "Централизованная клубная система" (<http://kult.kardymovo.ru/mbuk-centralizovannaya-klubnaya-/>) указана общая

информация для потребителей: официальное название учреждения, контакты, структура, План работы МБУК "ЦКС", информация о творческих коллективах. В рубрике "Документы" размещена ссылка на Устав (files/293/ustav.docx) и Административный регламент (/files/293/administrativnyj-reglament.docx), а также муниципальное задание, планы и отчеты о финансово-хозяйственной деятельности, план мероприятий по улучшению качества работы). Функционируют рубрики "Противодействие коррупции" и "Информация для граждан с ограниченными возможностями здоровья". Большой интерес у потребителей услуг вызывают рубрики "Видеоальбом" и "Фотоальбом", где размещены материалы о наиболее интересных мероприятиях, проводимых Централизованной клубной системой. В целом, сделано всё возможное в данном формате: основная официальная информация доведена до жителей региона. Однако, это не в полной мере соответствует предъявляемым требованиям: формат страницы не позволяет обеспечить полноценную обратную связь и эффективное взаимодействие с потребителями услуг.

В сложившихся условиях сотрудники муниципального бюджетного учреждения культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области используют дополнительные возможности для распространения информации: социальные сети (группа ВКонтakte: <https://vk.com/kult.kardymovo>), а также средства массовой информации (районная газета "Знамя труда"). В перспективе разработка и размещение в сети интернет собственного официального сайта позволит на более высоком уровне осуществлять профессиональную деятельность и взаимодействовать с жителями региона.

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») = 9.

$I_{норм}$ (количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации) = 10.

Основание: Приказ Министерства культуры Российской Федерации

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

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 **95 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 "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области составляет 95 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:

В условиях отсутствия собственного официального сайта МБУК "Централизованная клубная система" имеет страницу (<http://kult.kardymovo.ru/mbuk-centralizovannaya-klubnaya-/>) на официальном сайте Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области (Отдел культуры – <http://kult.kardymovo.ru>). На данной странице указан абонентский номер телефона: 8 (4812) 4-20-88 и адрес электронной почты: demyanova00@inbox.ru. В перспективе необходимо продумать более широкий спектр возможностей для взаимодействия с потребителями услуг на собственном официальном сайте.

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.}):

$S_{\text{дист.}}$ (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = 2.

• $T_{\text{дист.}}$ (количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия). За каждый способ – по 30 баллов. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия дается максимальное количество – 100 баллов.

Определенный по формуле (1.2) показатель $P_{\text{дист.}} = 60$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ($P_{\text{дист.}}$) для организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области составляет 60 баллов.

в) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры".

Для расчета данного показателя ($P_{\text{откр.уд.}}$) была использована информация от потребителей услуг МБУК "Централизованная клубная система", полученная в результате опроса и анкетирования. В 2020 году потребителями услуг муниципального бюджетного учреждения культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области стали 36644 человека, что позволяет отнести данную организацию к IV типу. При проведении экспертизы по оценке качества условий оказания услуг всего было опрошено 467 человек. Практически все потребители услуг выразили высокую степень удовлетворенности открытостью и доступностью информации о деятельности МБУК "ЦКС". Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 467 человек.

$У_{\text{стенд}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 467 человек.

$У_{\text{сайт}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = 461 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. = 99,36 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 "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области составляет 99,36 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:

Во всех подразделениях муниципального бюджетного учреждения культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области созданы достаточно комфортные условия предоставления услуг. Так, например, в Кардымовском районном Доме культуры зона отдыха (ожидания) оборудована соответствующей мебелью. В здании обустроена понятная навигация. В открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода. Санитарно-гигиенические помещения находятся в удовлетворительном санитарном состоянии. Транспортная доступность Дома культуры не вызывает нареканий. Записаться на получение услуги можно различными способами: по телефону, при личном посещении у специалиста организации сферы культуры. В перспективе необходимо высокий стандарт качества условий предоставления услуг распространить на все сельские Дома культуры и сельские клубы, входящие в Централизованную клубную систему Кардымовского района.

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" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области 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 МБУК "Централизованная клубная система", полученная в результате опроса и анкетирования. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 467 человек.

$У_{\text{комф.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 466 человек.

$P_{\text{комф.ул.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 99,79 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области составляет 99,79 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 "Централизованная клубная система" созданы некоторые элементы безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов.

Например, в Кардымовском районном Доме культуры входная группа оборудована пандусом, имеются поручни и расширенные дверные проемы. В перспективе необходимо продолжить работу по обустройству безбарьерной среды не только в районном Доме культуры, но и во всех других подразделениях, расположенных в сельских населенных пунктах.

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:

$C_{орг.дост.}$ (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 "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области 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:

Сотрудниками муниципального бюджетного учреждения культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области проводится определенная работа по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В настоящее время функционирует альтернативная версии официального сайта Отдела культуры Администрации муниципального образования "Кардымовский район" для инвалидов по зрению, где размещена страница МБУК "ЦКС" (<http://kult.kardymovo.ru/mbuk-centralizovannaya-klubnaya-/>). На данной странице в рубрике "Информация для граждан с ограниченными возможностями здоровья" имеется ссылка на Приказ о назначении ответственных (</files/378/prikaz-o-naznachenii-otvetstvennyh.pdf>), Положение о порядке проведения стажировок инвалидов, освоивших образовательные программы (</files/378/informaciya-ob-organizacii-stazhirovoek-invalidov.docx>),

Структурные подразделения в области профессиональной деятельности (/files/378/strukturnye-podrazdeleniya.docx), Программа стажировки (/files/378/programma-stazhirovki-invalidov.docx). Кроме того, сотрудники МБУК "Централизованная клубная система" практикуют оказание помощи и услуг инвалидам на дому. В перспективе необходимо провести инструктаж работников Централизованной клубной системы по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории, обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей рельефно-точечным шрифтом Брайля и др.

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

С_{услуг дост.} (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 3.

Т_{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 (П_{услуг дост.}) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества П_{услуг 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 "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области 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 беседы и телефонного опроса потребителей услуг-инвалидов. В ходе телефонных опросов инвалиды, проживающие в Кардымовском районе, рассказали о большой совместной работе, проводимой на базе Централизованной клубной системы. Практически все высказали слова признательности сотрудникам МБУК "ЦКС" за внимательное и доброжелательное отношение к потребностям инвалидов. Телефонный опрос показал высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг для инвалидов. Наряду с добрыми словами были высказаны и пожелания по обустройству доступной среды по всех подразделениях Централизованной клубной системы.

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($P_{\text{дост.уд}}$), производился по формуле (3.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{инв.}}$ (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = 6 человек.

$U_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 5 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд}} = 83,33$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области составляет 83,33 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 потребителей услуг МБУК "Централизованная клубная система". 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:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 467 человек.

$U_{\text{перв.конт.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = 465 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{перв.конт.уд.}} = 99,57$ 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 "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области составляет 99,57 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".

При расчете данного показателя была использована информация от потребителей услуг, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг МБУК "Централизованная клубная система". 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:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 467 человек.

$У_{\text{оказ.услуг.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 466 человек.

В данном случае показатель Показ.услуг.уд. = 99,79 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 "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области составляет 99,79 балла.

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

При расчете показателя (Пвежл.дист.уд.) использовалась информация, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг МБУК "Централизованная клубная система". Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм

взаимодействия проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 467 человек.

$У_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 461 человек.

В данном случае показатель $П_{\text{вежл.дист.уд.}}$ = 98,72 балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области составляет 98,72 балла.

V. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ"

а) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)".

Расчет показателя ($П_{\text{реком.}}$) доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать МБУК "ЦКС" 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) = 467 человек.

$У_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 467 человек.

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области составляет 100 баллов.

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

Расчет показателя ($P_{\text{орг.усл.уд.}}$) доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в МБУК "Централизованная клубная система", производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 467 человек.

$У_{\text{орг.усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 466 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{орг.усл.уд.}} = 99,79$ балла.

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области составляет 99,79 балла.

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

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

$Ч_{\text{общ.}}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 467 человек.

$У_{\text{уд.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 467 человек.

В данном случае показатель $P_{\text{уд.}} = 100$ 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 "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области 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):

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

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

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

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

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

Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области

$$K_1 = (0,3 \times 95 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 99,36) = 86,24$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,79) = 99,9$$

$$K_3 = (0,3 \times 60 + 0,4 \times 60 + 0,3 \times 83,33) = 67$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,57 + 0,4 \times 99,79 + 0,2 \times 98,72) = 99,49$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 99,79 + 0,5 \times 100) = 99,96$$

$$\text{сумма } K_m = 452,59$$

$$S_n = 452,59 / 5 = 90,52$$

Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области составляет 90,52 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система" Администрации муниципального образования "Кардымовский район" Смоленской области:

- Повышение качества условий оказания услуг невозможно без современного материального обеспечения профессиональной деятельности. В настоящее время МБУК "ЦКС" нуждается в замене звукоусилительной аппаратуры и в приобретении компьютерной техники с подключением к скоростному интернету.

- Важнейшим направлением повышения качества условий оказания услуг является дальнейшее обустройство в помещениях МБУК "ЦКС" и на прилегающей территории безбарьерной доступной среды для инвалидов. В перспективе необходимо обустроить специальное санитарно-гигиеническое помещение, нанести контрастную маркировку на ступени и входные двери, провести инструктаж работников Централизованной клубной системы по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории, обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей рельефно-точечным шрифтом Брайля и др.

- Для организации эффективного взаимодействия с потребителями услуг необходимо создание собственного официального сайта МБУК "ЦКС", размещенного в сети интернет.

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



Е.Н. Мажар

Прошнуровано, пронумеровано и скреплено
печатью 17 (семнадцать) листов.

Директор



/Е.Н.Махар/

