



**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 КАЗЕННОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "НОВОДУГИНСКИЙ ИСТОРИКО-
КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ИМЕНИ ВАСИЛИЯ ВАСИЛЬЕВИЧА
ДОКУЧАЕВА"**

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 2Э/25 от «03» марта 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 казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева», 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 казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева»

Сокращенное наименование организации:

«Новодугинский музей»

Почтовый адрес организации:

215240 Смоленская область, с. Новодутино, ул. Горького, дом 2

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

Электронный адрес организации: novod-muzei@yandex.ru

Телефон организации: 8(48138)2-13-92

Руководитель организации:

Директор Григорьева Екатерина Викторовна

Контактная информация руководителя:

номер сотового телефона: 8(915)644-70-72

e-mail: gri.ekaterinka@yandex.ru

Количество получателей услуг за предыдущий календарный год –
5259 человек.

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Григорьева Екатерина Викторовна, директор

Контактная информация –

тел.: 8 (915) 644-70-72;

e-mail: gri.ekaterinka@yandex.ru

Дополнительная информация об организации:

Новодугинский музей, носящий имя своего замечательного земляка, выдающегося ученого Василия Васильевича Докучаева, начал свою деятельность 23 сентября 1982 года. В современном статусе муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» действует на основании постановления Администрации муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области от 06.06.2011 года № 100 «О создании муниципальных казенных учреждений и муниципальных бюджетных учреждений, путем изменения типа существующих муниципальных учреждений» (ред. от 13.12.2011 № 197). Учредителем Новодугинского музея выступила Администрация муниципального образования «Новодугинский район» Смоленской области. В настоящее время собственником имущества является муниципальное образование «Новодугинский муниципальный округ» Смоленской области. С 1995 года музей располагается в новом деревянном стилизованном здании с резными наличниками и четырьмя башнями с символикой.

В настоящее время экспозиционно-выставочная площадь музея составляет 232 кв. метра. Главной формой работы для сотрудников является экскурсионная и лекционно-выставочная деятельность. Периодически организуются поисковые экспедиции с целью пополнения музейных фондов. Фонды музея включают произведения живописи, иконописи, графики, декоративно-прикладного искусства, предметы крестьянского обихода и дворянского быта, документальные материалы разных эпох, предметы нумизматики, минералы и др. Всего в Новодугинском музее насчитывается 2884 экспоната. Экспозиции музея размещены в 8 залах: зал крестьянского быта (предметы домашней утвари, орудия труда, одежда и обувь, другие изделия народного быта); зал дворянского быта (подлинные предметы из имения графов Шереметевых); зал истории дворянских усадеб (история дворянских усадеб Новодугинского муниципального округа); зал военной истории (экспонаты войны 1941–1945 гг. и информация о войне в Афганистане); зал природы (некоторые виды флоры и фауны Новодугинского муниципального округа); выставочный зал (тематические выставки и массовые мероприятия); зал истории образования района (информация о времени его возникновения и становления). Для знакомства современной жизнью земляков оборудована экспозиция инновационного зала «Вступая в новый век». Проведенный ремонт нескольких залов улучшил визуальное восприятие выставочных предметов.

За прошедшие годы со времени последней (2022 г.) независимой оценки качества условий оказания услуг в Новодугинском музее произошли значительные позитивные изменения. В частности, с 2024 году число получателей услуг составило 5259 человек, в том числе 2925 детей; проведено 296 экскурсий; более 82 мероприятий и выставок. В 2024 года в МКУК «Новодугинский историко-краеведческий музей имени В.В. Докучаева» с участием детей и подростков проводились обзорные и тематические экскурсии на темы: «Знай и люби свой край» (январь, февраль); «Война, страшнее нет слова» (февраль, май); «Была война в родном краю» (по туристическому маршруту, май); «Живая память старины» (о дворянских усадьбах Новодугинского района, апрель). Каждую третью субботу месяца проводятся дни открытых дверей для детей, чьи родители находятся в зоне СВО, а также для детей из малообеспеченных и неблагополучных семей, детей-инвалидов. Среди всех мероприятий, можно выделить самые значимые: интерактивные развлекательно-познавательные программы «Сказочный гардероб», «Новогодний короб чудес», благотворительный утренник «Добра много не бывает»; музейный урок для учащихся Новодугинской школы «Здесь нет могил, здесь только пепел...»; цикл мероприятий, посвященных Дню воина-интернационалиста «Афганистан... Высоких слов не надо...»; театрализованная, игровая программа «Праздник блина»; цикл мероприятий, к 90-летию со дня рождения Ю. А. Гагарина «Знаете, каким он парнем был...»; исторический урок мужества «Наш земляк – Ваня Фёдоров»; интерактивная экологическая программа «Яблочный Спас, яблок на зиму запас»; интерактивная программа «Дружная семья и землю превращает в золото»; развлекательно-познавательная игровая программа «Осень, осень - милости просим!».

В 2024 году музей продолжил работу по Пушкинской карте. С июля 2024 года владельцы Пушкинских карт могут посетить музей и выставки музея в рамках проекта «Пушкинская карта». Также в рамках проекта Пушкинская карта были проведены и массовые мероприятия для старшеклассников Новодугинского района: творческая встреча с членом литературного объединения «Вазуза», прозаиком, автором книги «Синева над Гагаринским лесом» Вячеславом Викторовичем Наумовым; встреча учащихся 11 класса Новодугинской средней школы с нашим замечательным земляком, преподавателем географии школы № 2009 г. Москвы, членом Центрального Совета Докучаевского общества почвоведов Александром Фёдоровичем Давыдовым.

Улучшилась материально-техническая база музея. В 2023 году установлен пандус при входе в музей, что позволило людям с ограниченными

возможностями обеспечить доступ в здание музея. Полностью обновлены подиумы для экспонатов в залах первого и второго этажа, обновлен информационный стенд. В 2024 году были приобретены стенды по охране труда, пожарной и антитеррористической безопасности, было полностью заменено внутреннее освещение музея, также была заменена мебель в кабинете директора и экскурсовода, появились удобные рабочие места и вместительные шкафы. В июне 2024 года был проведён косметический ремонт террасы. В феврале 2025 года в зале Воинской Славы был приобретен новый стенд «Стена памяти», посвященный землякам, погибшим на СВО.

Новодугинский музей тесно сотрудничает с учреждениями культуры района, общеобразовательными учреждениями, с общественной организацией «Движение первых» Новодугинского муниципального округа, с учреждением дополнительного образования Новодугинского муниципального округа «Юнармия», с Новодугинским детским садом, редакцией газеты «Сельские Зори», Детской школой искусств, лицеем-интернатом «Феникс», литературным объединением «Вазуза», частными предпринимателями. Основная часть работы отражается на официальном сайте музея (<http://novodugino.museum67.ru>), на сайте Администрации МО «Новодугинский муниципальный округ» Смоленской области, на сайте PRO.Культура. РФ, в районной газете «Сельские зори», в официальных группах в ВКонтакте и Одноклассниках.

Муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» является одним из ключевых социально-культурных объектов региона и играет значительную роль в повседневной жизни людей, выполняя миссию по изучению и сохранению историко-культурного наследия. Услугами музея пользуются не только жители муниципального образования, но и туристы из разных регионов России и зарубежных стран. На базе музея действует "Народный центр гостеприимства" Новодугинского муниципального округа. На официальном сайте Новодугинского музея представлены основные туристские маршруты по территории региона: «На святой исток Днепра», «Новодугинский венок дворянских усадеб», «Была война в родном краю» и др. Деятельность Новодугинского музея, играющего большую роль в социально-культурной жизни региона, осуществляется на высоком профессиональном уровне. Проводимая независимая оценка качества условий оказания услуг позволяет проанализировать сложившуюся ситуацию и разработать рекомендации по повышению качества условий оказания 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 помещении муниципального казенного учреждения культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» создана полноценная информационная среда для получателей услуг. При входе в здание музея установлена вывеска с указанием полного официального наименования учреждения, сведений и режима работы. В помещении Новодугинского музея оформлен стенд для посетителей с детальной информацией об организации работы учреждения. На стенде представлена актуальная информация: план работы, график работы, прейскурант цен на оказываемые услуги, информационная справка о работе музея за предыдущий календарный год, план работы на календарный год, контактная информация и др. Более подробную информацию можно получить с помощью QR-кодов, размещенных в помещении музея. Кроме того, на стенде представлены грамоты, благодарственные письма и другие сведения, характеризующие высокий уровень профессиональной работы музея. Также в Новодугинском музее ведется "Книга посетителей" с отзывами потребителей услуг. Большое внимание сотрудниками музея уделяется

обеспечению безопасности жизнедеятельности, о чем свидетельствуют стенды: "Охрана труда", "Уголок антитеррористической безопасности", "Пожарная безопасность", "План эвакуации" и др. Дополнительным источником информации для посетителей является мультимедийный экран, размещенный в одном из залов музея. Таким образом, имеющаяся на стендах в помещении муниципального казенного учреждения культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» 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 казенного учреждения культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» размещен в сети интернет по адресу: <http://novodugino.museum67.ru/>. Официальный сайт имеет альтернативную версию для слабовидящих получателей услуг <http://novodugino.museum67.ru/?ssv>). На главной странице сайта указано официальное полное наименование учреждения, обращение к посетителям, общая информация о деятельности музея, а также ссылка на электронный вариант анкеты для получателей услуг: https://forms.mkrf.ru/e/2579/xTPLeBU7/?ap_orgcode=122640). Анкетирование можно пройти также с помощью QR-кода. Кроме того, на главной странице сайта размещены многочисленные полезные ссылки для получателей услуг. Представленная на сайте информация систематизирована и логично распределена по соответствующим разделам и рубрикам. В разделе "Музей" (<http://novodugino.museum67.ru/muzej/>) представлены рубрики: "Историческая справка", "Устав", "Муниципальное задание", "Услуги", "Посетителям", "Специальная оценка условий труда", "Противодействие коррупции", "Антитеррористическая защищенность", "Охрана труда". В разделе "Отчеты" (<http://novodugino.museum67.ru/otchety/>) можно ознакомиться с Информационными справками о работе МКУК "Новодугинский историко-краеведческий музей имени В.В.Докучаева" за 2023 и 2024 годы. Профессиональная деятельность Новодугинского музея: представлен в разделах: "Структура" (<http://novodugino.museum67.ru/struktura/>), "Экспозиция" (<http://novodugino.museum67.ru/ekspoziciya/>), "Выставки" (<http://novodugino.museum67.ru/vystavki/>), "Фонды" (<http://novodugino.museum67.ru/fondy/>), "Мероприятия" (<http://novodugino.museum67.ru/meropriyatiya/>). Организовать работу с получателями услуг помогают рубрики: "Правила поведения посетителей в музее" (<http://novodugino.museum67.ru/pravila-povedeniya-v-muzee/>), "Режим работы" (<http://novodugino.museum67.ru/rezhim-raboty/>), "Пушкинская карта" (<http://novodugino.museum67.ru/pushkinskaya-karta>) и др. Большую роль официальный сайт Новодугинского музея играет в патриотическом

воспитании населения, благодаря рубрикам: "Страницы истории Новодугинского района" (<http://novodugino.museum67.ru/stranicy-istorii-novoduginskogo-/>), "Объекты туристического показа" (<http://novodugino.museum67.ru/obekty-turisticheskogo-pokaza/>).

Важно подчеркнуть, что официальный сайт музея является действенным инструментом во взаимодействии с населением Новодугинского муниципального округа, о чем свидетельствуют разделы: "Контакты" (<http://novodugino.museum67.ru/kontakty/>), "Интернет-приемная" (<http://novodugino.museum67.ru/priemnaya/>), "Книга отзывов" (<http://novodugino.museum67.ru/otzyvy/>), "Часто задаваемые вопросы" (<http://novodugino.museum67.ru/chasto-zadavaemye-voprosy/>).

Отдельный раздел посвящен "Независимой оценке качества оказываемых услуг" (<http://novodugino.museum67.ru/nezavisimaya-ocenka/>), в котором размещены результаты независимой экспертизы 2022 года, а также анкета для получателей услуг, доступная в электронном варианте по QR-коду и ссылке: <https://bus.gov.ru/qrcode/rate/419325/>. Большой интерес у получателей услуг вызывают разделы: "Новости" (<http://novodugino.museum67.ru/news/>), "Фотогалерея" (<http://novodugino.museum67.ru/fotogalereya/>) и др. Таким образом, имеющаяся на официальном сайте муниципального казенного учреждения культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева" информация в полной мере соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Сотрудники Новодугинского музея весьма эффективно используют и иные места и способы информации о своей деятельности: сайт Культура РФ (<https://pro.culture.ru/new/events>), сервис для покупки онлайн билета (<https://organization.vmuzey.com/tickets/events>), а также социальные сети (<https://vk.com/public216844479>; <https://ok.ru/group/70000001045255>). Из традиционных средств распространения информации наиболее популярной является районная газета "Сельские Зори".

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.

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 казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» составляет 100 баллов.

б) Значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».

Анализ наличия на официальном сайте Организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

Официальный сайт муниципального казенного учреждения культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева" (<http://novodugino.museum67.ru/>) имеет большой потенциал для организации дистанционного взаимодействия с получателями услуг. В разделе "Контакты" (<http://novodugino.museum67.ru/kontakty/>) представлены: почтовый адрес с указанием расположения Новодугинского музея на Яндекс.Карте, адрес электронной почты: novod-muzei@yandex.ru; абонентский номер телефона +7 (48138) 2-13-92. В разделе "Интернет-приемная" (<http://novodugino.museum67.ru/priemnaya/>) размещен электронный

сервис для отправки электронных обращений получателей услуг. В электронной "Книге отзывов" (<http://novodugino.museum67.ru/otzyvy/>) есть возможность для посетителей высказать свое мнение о деятельности музея. Также на официальном сайте представлен раздел "Часто задаваемые вопросы" (<http://novodugino.museum67.ru/chasto-zadavaemye-voprosy/>). В разделе "Независимая оценка качества оказываемых услуг" (<http://novodugino.museum67.ru/nezavisimaya-ocenka/>) представлены результаты независимой экспертизы 2022 года в виде отчета. Здесь же имеется анкета для изучения мнения населения о качестве условий оказания услуг (доступна для скачивания); перейти на анкету можно также по ссылке (<https://bus.gov.ru/qrcode/rate/419325>) или QR-коду. Важно подчеркнуть, что ссылка на анкету для получателей услуг (https://forms.mkrf.ru/e/2579/xTPLeBU7/?ap_orgcode=122640) и соответствующий QR-код размещены и на главной странице официального сайта. Также на главной странице сайта Новодугинского музея функционирует сервис для отправки электронных сообщений "Госуслуги. Решаем вместе". Таким образом, на собственном официальном сайте муниципального казенного учреждения культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева" в полном объеме представлена информация для реализации обратной связи с получателями услуг, что позволяет обеспечить эффективное дистанционное взаимодействие 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» ($P_{\text{дист.}}$):

$S_{\text{дист.}}$ (количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы культуры) = 8.

$T_{\text{дист.}}$ (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 $P_{\text{дист.}} = 100$ 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» для организации сферы культуры муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» 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 казенного учреждения культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева" в результате опроса и анкетирования. Число получателей услуг в Новодугинском музее в прошедшем 2024 году составило 5259 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) = **576 человек.**

У_{сайт} (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **592 человека.**

Исходя из проведенных расчетов, доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте $P_{\text{откр.уд.}} = 97,33$ 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" для организации сферы культуры муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» составляет 97,33 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 проведено 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 Новодугинском музее 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.

В муниципальном казенном учреждении культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева" созданы благоприятные условия для посетителей. Зона отдыха оборудована соответствующей мебелью; комфортная обстановка для получателей услуг создана в выставочном зале. Навигация включает в себя систему вывесок и указателей. В свободном доступе для посетителей имеется питьевая вода. В здании музея оборудована туалетная комната; имеется раковина для мытья рук. В помещении музея обеспечен оптимальный температурный режим. Санитарное состояние основных и служебных помещений признано удовлетворительным. Рядом с музеем оборудована парковка для автомобильного транспорта и туристских автобусов. Общественный транспорт в населенном пункте отсутствует, так как все ключевые учреждения находятся в шаговой доступности. Записаться на получение услуги в музее можно по телефону, на официальном сайте или при личном посещении. Таким образом, в муниципальном казенном учреждении культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева" обеспечены комфортные условия предоставления услуг посетителям музея.

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

$S_{\text{комф.}}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = 8.

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

В данном случае при наличии 8 комфортных условий показатель

$P_{\text{комф.ул.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации сферы культуры муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» 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» ($P_{\text{комф.ул.}}$) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг муниципального казенного учреждения культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева". 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 учреждения Новодугинского музея. 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) = **586 человек.**

$P_{\text{комф.ул.}}$ (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **97,67 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации сферы культуры муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» составляет 97,67 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 казенного учреждения культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева" 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 наличие в муниципальном казенном учреждении культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева" основных элементов безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. Прилегающая территория оборудована брусчаткой, что дает возможность беспрепятственному проезду инвалидам с использованием средств индивидуальной мобильности. Современный пандус и поручни помогают подняться на высокое крыльцо музея. Входная группа имеет расширенные дверные проемы. На прилегающей территории оборудована стоянка для автотранспортных средств инвалидов. Таким образом, помещения и прилегающая территория муниципального казенного учреждения культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева" в основном оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Однако, данную работу необходимо продолжить и оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов, установить кнопку вызова персонала, нанести контрастную маркировку на ступени и стеклянные поверхности витрин и др.

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) = 4.

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

В данном случае **П_{орг.дост.} = 80 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации сферы культуры муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» составляет 80 баллов.

б) Значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими".

Общий анализ состояния условий доступности для инвалидов в организации:

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.

Сотрудниками муниципального казенного учреждения культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева" проводится большая работа по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Так, например, успешно функционирует альтернативная версия собственного официального сайта для слабовидящих получателей услуг <http://novodugino.museum67.ru/?ssv>. Для сотрудников Новодугинского музея регулярно проводится инструктаж по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории, что отражено в соответствующих приказах и инструкциях. Практикуется оказание услуг для маломобильных получателей услуг в дистанционном режиме или на дому. Многочисленные мероприятия проводятся совместно с Новодугинской

районной организацией Всероссийского общества инвалидов. Таким образом, в муниципальном казенном учреждении культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева" созданы некоторые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В дальнейшем необходимо продумать вопрос о дублировании для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации рельефно-точечным шрифтом Брайля.

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

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

Т_{услугдост.} (количество баллов за каждое условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (П_{услугдост.}) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества П_{услугдост.} = 60 баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации сферы культуры муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» составляет 60 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, имеющих инвалидность. Сотрудники муниципального казенного учреждения культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева" активно взаимодействуют с представителями Новодугинской районной организации Всероссийского общества инвалидов. В частности, в июне 2024 г. была организована традиционная выставка народного творчества членов Новодугинского общества инвалидов и ветеранов. 27 июня в выставочном зале музея торжественно и празднично прошло подведение итогов Фестиваля творческих работ людей с ограниченными возможностями здоровья и ветеранов труда Новодугинского района. В разнообразных мероприятиях, проводимых Новодугинским музеем

в 2024 году, приняли участие десятки ветеранов войны и труда, а также инвалидов, что свидетельствует о социальной направленности деятельности муниципального казенного учреждения культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева".

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) = **150 человек.**

$У_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **145 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{дост.уд.}}$ = **96,67 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации сферы культуры муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» составляет 96,67 балла.

IV. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ"

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

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 5259 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 казенного учреждения культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева" 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 (П_{перв.конт.уд.}), осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

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

У_{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) = **592 человека.**

В данном случае показатель П_{перв.конт.уд.} = **98,68 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 сферы культуры муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» составляет 98,68 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 учреждения культуры. 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 казенного учреждения культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева", 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) = **596 человек.**

В данном случае показатель Показ.услуг.уд. = **99,33 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 сферы культуры муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» составляет 99,33 балла.

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» ($P_{\text{вежл.дист.уд.}}$) были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг учреждения культуры. 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 казенного учреждения культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева" при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

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

$U_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **588 человек.**

В данном случае показатель $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$ = **98 баллов.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" для организации сферы культуры муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» составляет 98 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)".**

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 учреждения культуры. 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 казенное учреждение культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева" 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) = **596 человек.**

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)" для организации сферы культуры муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» составляет 99,33 балла.

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 учреждения. 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 казенном учреждении культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева" производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей 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" для организации сферы культуры муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» 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» были использованы результаты опроса и анкетирования получателей услуг учреждения культуры. 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 казенном учреждении культуры "Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева", 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) = **593 человека.**

В данном случае показатель $P_{уд.}$ = **98,83 балла.**

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации сферы культуры муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» составляет 98,83 балл.

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

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

Расчет показателя оценки качества для организации сферы культуры муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева»

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 97,33) = 98,93$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 97,67) = 98,84$$

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 60 + 0,3 \times 96,67) = 77$$

$$K_4 = (0,4 \times 98,67 + 0,4 \times 99,33 + 0,2 \times 98) = 98,8$$

$$K_5 = (0,3 \times 99,33 + 0,2 \times 99,33 + 0,5 \times 98,83) = 99,09$$

сумма $K_m = 472,66$

$S_n = 472,66 / 5 = 94,53$

Таким образом, показатель оценки качества для организации сферы культуры муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева» составляет 94,53 балла.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры муниципальное казенное учреждение культуры «Новодугинский историко-краеведческий музей имени Василия Васильевича Докучаева»:

- Продолжить формирование безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов, а также совершенствование условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*
- Принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждениях, расширить перечень мероприятий, с привлечением населения, обратить внимание на участие в мероприятиях и клубных формированиях семе.*
- Усилить рекламную деятельность (повысить информированность о предстоящих мероприятиях в сети «Интернет» в группах российских сайтов Контакт и Одноклассники).*

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


Е.Н. Мажар

