



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«СМОЛЕНСКИЙ НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР»**

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

**О Т Ч Е Т**

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

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 6Э/18 от «07» ноября 2018 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры, являющейся Заказчиком.

Отчет составлен в полном соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации "Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания" (статья 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г., № 392-ФЗ). Представленный отчет отражает процедуру проведения независимой экспертизы по оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры экспертами АНО "Смоленский научно-образовательный центр" (Директор – Мажар Елизавета Николаевна; Почтовый адрес организации: 214014, г. Смоленск, ул. Нахимсона, д. 15, офис 2; Электронный адрес: smoleducentre@yandex.ru; Телефоны: +7 (903) 893-88-65, +7 (4812) 68-88-65).

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

**Муниципальное бюджетное учреждение "Демидовский историко-краеведческий музей"**

**Почтовый адрес организации:** 216240 Смоленская область, г. Демидов, ул. Коммунистическая, д. 12

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

**Электронный адрес организации:** E-mail: demidovmuseum2014@yandex.ru

**Телефон организации:** 8 (48147) 4-19-36

**Руководитель организации:** Капшурова Любовь Ивановна

**Контактная информация руководителя:**  
номер сотового телефона 8 (920)302- 61-23

**E-mail:** demidovmuseum2014@yandex.ru

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

Капшурова Любовь Ивановна, директор МБУ "Демидовский историко-краеведческий музей"

**Контактная информация (номер телефона, e-mail):** 8 (920)302- 61-23 , E-mail: demidovmuseum2014@yandex.ru

**Дополнительная информация об организации:**

Демидовский историко-краеведческий музей располагается в здании купеческого особняка XIX века, имеющего большое историко-архитектурное значение. Экспозиции музея размещены в просторных залах, профессионально оформлены и удобны для осмотра.

## **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.**

На стендах, находящихся в помещениях в помещениях Демидовского историко-краеведческого музея, размещена информация о Демидовском районе, в том числе карта Демидовского района, информация о храмах г. Демидова и гостиничных комплексов. Для потребителей услуг большой интерес представляет информация о мероприятиях событийного туризма. Безусловно, для получателей услуг необходима и другая информация (основные виды деятельности, структура организации, график работы,

контактная информация, правила обслуживания и др.). Руководство музея планирует создание такого информационного стенда, что требует определенного финансирования.

На официальном сайте в сети Интернет размещена следующая информация: новости, афиша, структура, контакты, режим работы, экспозиционная деятельность, выставочная деятельность, мероприятия, услуги, фотогалерея, книга отзывов, независимая оценка качества. Кроме того, информация о деятельности музея освещается в социальных сетях и средствах массовой информации (газета "Поречанка").

Расчет показателя 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»:

**Истенд** (количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 3

**Исайт** (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = 11

**Ином** (количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации) = 20.

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 составляет 35.

*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 "Демидовский историко-краеведческий музей" составляет 35.*

**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».**

На официальном сайте Организации сферы культуры имеется следующая информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: абонентский номер телефона, адрес электронной почты (E-mail: demidovmuseum2014@yandex.ru), электронные сервисы (подача электронного обращения, жалоб, предложений).

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) = 3

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

Определенный по формуле (1.2) показатель  $P_{\text{дист.}} = 90$

*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 "Демидовский историко-краеведческий музей" составляет 90 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 ( $P_{\text{откр.уд}}$ ) были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 50

$У_{\text{стенд}}$  (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = 50

$U_{\text{сайт}}$  (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = 50

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  $P_{\text{откр.уд.}} = 100$

*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 "Демидовский историко-краеведческий музей" составляет 100.*

## **II. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ"**

**а) Значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг".**

### ***Общий анализ состояния условий предоставления услуг:***

В Демидовском историко-краеведческом музее созданы для потребителей услуг достаточно комфортные условия: зона отдыха, оборудованная соответствующей мебелью, понятная навигация в помещении, в открытом доступе имеется питьевая вода, доступны санитарно-гигиенические помещения, все помещения музея находятся в

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации Муниципальное бюджетное учреждение "Демидовский историко-краеведческий музей" составляет 100 баллов.

б) Значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры".

Для расчета данного показателя были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 50

$У_{\text{комф.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 50

$П_{\text{комф.уд.}}$  (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 100

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение "Демидовский историко-краеведческий музей" составляет 100 баллов.

### III. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ"

а) Значение показателя оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов".

*Общий анализ состояния помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:*

В Демидовском историко-краеведческом музее приступили к оборудованию помещений и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов. В настоящее время установлен пандус и расширенные дверные проемы. К сожалению пока нет сменных кресел-каталок и оборудованных санитарно-гигиенических помещений. Вместе с тем, надо иметь ввиду, что определенные ограничения в формировании "доступной среды" связаны с историческим статусом купеческого особняка XIX века.

Расчет показателя оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" ( $П_{\text{орг.дост.}}$ ) производился по формуле (3.1) при наличии следующих показателей:

$S_{\text{орг.дост.}}$  (количество условий доступности организации для инвалидов) = 2  
 $T_{\text{орг.дост.}}$  (количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие). При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ( $P_{\text{орг.дост.}}$ ) принимает максимальное значение 100 баллов.  
В данном случае  $P_{\text{орг.дост.}} = 40$  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 "Демидовский историко-краеведческий музей" составляет 40 баллов.*

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

*Общий анализ состояния условий доступности для инвалидов в организации:*

В настоящее время музей обладает достаточно скромными возможностями, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими (отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, дублирование для инвалидов по слуху звуковой информации и др.). Тем не менее, проведен инструктаж работников организации культуры по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории, что позволяет работникам оказывать соответствующую помощь инвалидам. Разработана и запускается в действие альтернативная версия официального сайта музея.

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

$S_{\text{услуг дост.}}$  (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = 2

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

В данном случае показатель оценки качества  $P_{\text{услуг дост.}} = 40$

*Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам"*

*получать услуги наравне с другими" для организации Муниципальное бюджетное учреждение "Демидовский историко-краеведческий музей" составляет 40 баллов.*

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

Для расчета данного показателя была использована информация от потребителей услуг-инвалидов, полученная в результате телефонного опроса. Опрошенные инвалиды оказались весьма лояльными потребителями услуг и подчеркнули, что недостаток условий безбарьерной среды с лихвой компенсируется доброжелательным и внимательным отношением сотрудников музея. И именно поэтому они весьма удовлетворены в целом условиями оказания услуг в Демидовском историко-краеведческом музее.

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

$У_{\text{дост.}}$  (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 6

В данном случае показатель  $P_{\text{дост.уд}} = 100$

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение "Демидовский историко-краеведческий музей" составляет 100.*

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

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

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

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 50



$U_{\text{перв.конт.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = 50

В данном случае показатель  $P_{\text{перв.конт.уд.}}$  = 100

*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 "Демидовский историко-краеведческий музей" составляет 100.*

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

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

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 50

$U_{\text{показ.услуг.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 50

В данном случае показатель  $P_{\text{показ.услуг.уд.}}$  = 100

*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 "Демидовский историко-краеведческий музей" составляет 100.*

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

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

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 50

$U_{\text{вежл.дист.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 50

В данном случае показатель  $P_{\text{вежл.дист.уд.}}$  = 100

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" для организации Муниципальное бюджетное учреждение "Демидовский историко-краеведческий музей" составляет 100.*

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

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

Расчет показателя ( $P_{\text{реком.}}$ ) доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры) производился по формуле (5.1) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 50

$U_{\text{реком.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 50

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

*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 "Демидовский историко-краеведческий музей" составляет 100.*

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 организации сферы культуры производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 50

$У_{\text{орг.усл.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 50

В данном случае показатель  $P_{\text{орг.усл.уд.}} = 100$

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение "Демидовский историко-краеведческий музей" составляет 100.*

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 организации сферы культуры производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 50

$У_{\text{уд.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 50

В данном случае показатель  $P_{\text{уд.}} = 100$

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение "Демидовский историко-краеведческий музей" составляет 100.*

## 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:

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

$$K_2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл.}} + 0,3 \times P_{\text{комф.уд.}})$$

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

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

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

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 несколько снижает максимальное значение показателя в целом по организации.

**Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение "Демидовский историко-краеведческий музей":**

$$K_1 = (0,3 \times 35 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 100) = 77,5$$

$$K_2 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100) = 60$$

$$K_3 = (0,3 \times 40 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 100) = 58$$

$$K_4 = (0,4 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 100) = 100$$

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

$$\text{сумма } K_m = 395,5$$

$$S_n = 395,5 / 5 = 79,1$$

**Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение "Демидовский историко-краеведческий музей" составляет 79,1**

*Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении "Демидовский историко-краеведческий музей":*

*- Демидовский историко-краеведческий музей является одним из наиболее интересных и важных объектов в регионе, обладающим историко-культурной и туристско-рекреационной значимостью. В связи с возможностью включения данного музея в региональные и национальные туристские маршруты необходимо улучшить информационное сопровождение деятельности музея (официальный сайт, информационные стенды, продвижение историко-краеведческого музея в социальных сетях и средствах массовой информации и др.).*

*- В соответствии с потребностями общества стоит основательно поработать над созданием доступной среды для инвалидов-потребителей услуг.*

Директор АНО "Смоленский научно-образовательный центр", кандидат филологических наук, доцент

Е.Н. Мажар

