



**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  
МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ  
ДЕМИДОВСКИЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ**

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № 12Э/24 от «01» июля 2024 г. Автономной некоммерческой организацией «Смоленский научно-образовательный центр» осуществлены работы по независимой оценке качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей, 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 Демидовский историко-краеведческий музей**

Сокращенное наименование организации:  
**МБУ ДИКМ**

*Почтовый адрес организации:*

216240, Смоленская область, г. Демидов, ул. Коммунистическая, д.12

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

*Электронный адрес организации:* [demidovmuseum2014@yandex.ru](mailto:demidovmuseum2014@yandex.ru)

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

*Руководитель организации:* Директор Фендель Елена Михайловна

*Контактная информация руководителя –*  
номер сотового телефона: 8 950 703-22-67  
e-mail: [e.fendel@yandex.ru](mailto:e.fendel@yandex.ru)

*Количество получателей услуг за предыдущий календарный год –*  
6700 человек

*Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:*

Фендель Елена Михайловна, директор МБУ ДИКМ  
номер сотового телефона: 8 950 703-22-67  
e-mail: [e.fendel@yandex.ru](mailto:e.fendel@yandex.ru)

### Дополнительная информация об организации:

Муниципальное бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей в современном статусе было зарегистрировано в качестве юридического лица 31 октября 2002 года. В настоящее время МБУ ДИКМ действует на основании Устава, утвержденного постановлением Администрации муниципального образования "Демидовский район" № 106 от 16 марта 2012 года. МБУ ДИКМ имеет долгую предысторию, т.к. первый музей в Поречье (ныне г. Демидов) появился в 1898–1900 гг. Он был организован трудами Поречского уездного земства и пожертвованиями частных лиц при отделе народного образования и назывался "Музей наглядных пособий". Занималась музейной работой заведующая секцией по делам музеев и охраны памятников искусства и старины работница отдела народного образования В.А.Иванова. Музей располагался в деревянном здании при городском Народном Доме и насчитывал более трехсот экспонатов. Современный музей был создан в 1990 году по инициативе краеведа Ивана Стефановича Корнилова. В настоящее время директором Демидовского историко-краеведческого музея является Фендель Елена Михайловна. Музей располагается в здании купеческого особняка XIX века, имеющего большое историко-архитектурное значение.

Музейный фонд составляет 6050 единиц хранения (по состоянию на 01.01.2024 г.). Экспозиции музея интересна для людей разных поколений. Она включает в себя несколько залов. Первый зал воссоставляет древнейшую историю края, характерные черты жизни и быта наших предков. Здесь экспонируются каменные топоры, тѣсла, скребки, наконечники копий, бивни мамонта – все уникальные предметы эпохи неолита (VIII-III в.в. до н.э.). Экспозиция жилища древнего человека привлекает внимание посетителей разных поколений. Макет рельефа Демидовского района позволяет зримо представить его географическое расположение. В зале природы центральное место занимает диорама, воссоздающая разнообразный животный и растительный мир Демидовского района. Экспозиция, посвященная Национальному парку "Смоленское Поозерье", даёт яркое представление о просветительской, научной, культурной деятельности парка. Этнографическая коллекция музея повествует о хозяйственных занятиях, культуре, историко-культурных связях местного населения. Здесь же имеется панорама Поречской пристани – в прошлом важного торгового пункта. В военном зале представлены документы, фотографии, награды, личные вещи наших земляков-фронтовиков, карты-схемы боевого пути и боевых действий, фронтовые листовки, трофеи, воспоминания и письма бойцов и командиров

Красной Армии времён Гражданской и Великой Отечественной войн. В выставочном зале музея постоянно работают разнообразные выставки живописи, графики, декоративно-прикладного искусства, флористики и дизайна. Для проведения краеведческой работы среди населения сотрудниками музея были разработаны обзорные и тематические экскурсии: "Древнее прошлое нашего края"; "Славные мастера Поречья"; "Поречская пристань"; "Демидов в годы Великой Отечественной войны"; "Наш земляк Ю.В. Никулин"; "Наш земляк А.В. Кокорин". В МБУ ДИКМ регулярно проводятся кинопоказы материалов из фонда музея о Ю.В. Никулине, а также об истории г. Демидова; организуются выставки живописи, фотографий, декоративно-прикладного искусства. Одной из форм работы с населением являются встречи с интересными людьми.

Деятельность Муниципального бюджетного учреждения Демидовский историко-краеведческий музей выходит далеко за пределы здания и имеющейся экспозиции. Сотрудники МБУ ДИКМ активно разрабатывают туристские маршруты по родному краю. Одной из наиболее популярных является экскурсия на тему "Православные храмы Поречья" (она представлена на официальном сайте музея). Развитию туризма в регионе и популяризации историко-культурного и природного наследия способствуют экскурсионно-туристские программы: "Памятные места г. Демидов", "Памятники Демидовского района" и др.

Демидовский историко-краеведческий музей является важным культурно-просветительским центром и местом массового досуга для жителей региона. МБУ ДИКМ играет большую роль в туристско-экскурсионной деятельности, являясь одним из ключевых объектов в межрегиональных туристских маршрутах. Получателями услуг Муниципального бюджетного учреждения Демидовский историко-краеведческий музей в прошедшем 2023 году стали 6700 человек, что позволяет отнести его к III категории учреждений культуры (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). Проводимая независимая оценка качества условий оказания услуг позволяет проанализировать современную ситуацию и разработать рекомендации по дальнейшему совершенствованию качества условий предоставляемых 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:*

В помещениях Муниципального бюджетного учреждения Демидовский историко-краеведческий музей представлена информация для посетителей о деятельности учреждения. При входе в здание имеется стационарная вывеска с официальным названием учреждения, режимом и графиком работы. В настоящее время музей располагается в историческом здании, поэтому стационарные стенды на прилегающей территории отсутствуют. В помещении музея размещена информация о МБУ ДИКМ: перечень услуг с указанием их стоимости, обзор экскурсионных программ, сведения о мероприятиях событийного туризма, план выставочной деятельности учреждения, контактная информация руководителей подразделений, а также объявления, анонсы и т.д. Важной для получателей услуг является дополнительная информация о туристско-рекреационных ресурсах Демидовского района, а также сведения о средствах размещения для туристов. В помещениях музея имеется информация по обеспечению безопасности жизнедеятельности: План эвакуации при пожаре и др. В целом, информация для получателей услуг, размещенная в помещении Муниципального бюджетного учреждения Демидовский историко-краеведческий музей, соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

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

Официальный сайт Муниципального бюджетного учреждения Демидовский историко-краеведческий музей, размещенный в сети интернет по адресу: <http://demidov.museum67.ru/>, содержит разнообразную информацию для получателей услуг и дает полное представление о деятельности музея. Имеется версия сайта для слабовидящих: <http://demidov.museum67.ru/fotogalereya/prezentacii/demidovskij-istoriko-kraevedcheskij-muzej/?ssv>. На главной странице указано полное официальное и

сокращенное наименование учреждения, абонентский номер телефона, адрес электронной почты, фотография исторического здания музея, обращение к читателям, названия разделов сайта, новостная лента и полезные ссылки. В разделе "Музей" (<http://demidov.museum67.ru/muzej/>) представлена краткая историческая справка и названия обзорных и тематических экскурсий для посетителей. Раздел "Структура" (<http://demidov.museum67.ru/struktura/>) информирует получателей услуг о тематике залов постоянной экспозиции и о сотрудниках музея. В разделе "Нормативная база" (<http://demidov.museum67.ru/normativnaya-baza/>) размещен Устав, Муниципальное задание и Отчет о его исполнении (по годам), а также перечень рабочих мест, на которых проводилась специальная оценка условий труда. Профессиональная деятельность МБУ "Демидовский историко-краеведческий музей" отражена в разделах: "Экспозиция" (<http://demidov.museum67.ru/ekspoziciya/>), "Выставки" (<http://demidov.museum67.ru/vystavki/>), "Мероприятия" (<http://demidov.museum67.ru/meropriyatiya/>). Однако, необходимо обратить внимание на необходимость регулярного обновления информации. В Разделе "Услуги" (<http://demidov.museum67.ru/uslugi/>) опубликован Приказ Муниципального бюджетного учреждения Демидовский историко-краеведческий музей № 19 о/д от 14.04.2022 года "Об утверждении стоимости обслуживания посетителей и оказания платных услуг". Информация организационного характера для получателей услуг имеется в разделах "Режим работы" (<http://demidov.museum67.ru/rezhim-raboty/>), "Правила поведения в музее" (<http://demidov.museum67.ru/pravila-povedeniya-v-muzee/>). Большой интерес у получателей услуг вызывают разделы "Фотогалерея" (<http://demidov.museum67.ru/fotogalereya/>), "Новости" (<http://demidov.museum67.ru/news/>), "Афиша" (<http://demidov.museum67.ru/afisha/>) и др. Об активной туристско-экскурсионной деятельности свидетельствуют разделы сайта "Экскурсия по залам музея" (<http://demidov.museum67.ru/ekskursiya-po-zalam-muzeya/>), "Туристические маршруты" (<http://demidov.museum67.ru/turisticheskie-marshruty/>), "Развитие туризма" (<http://demidov.museum67.ru/razvitie-turizma/>) с перечнем экскурсионных программ по Демидовскому району. Технические возможности и структура собственного официального сайта позволяют осуществлять дистанционное взаимодействие с получателями услуг с использованием разделов "Интернет-приемная", "Книга отзывов" и др. Таким образом, размещенная на собственном официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения Демидовский историко-краеведческий музей информация соответствует требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Кроме того, сотрудники Демидовского историко-краеведческого музея активно используют иные способы распространения и места размещения информации, а именно: социальные сети (ВКонтакте, Одноклассники), а также средства массовой информации (районная газета «Поречанка»).

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») = 10.

$I_{информ}$  (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".

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

*Таким образом, итоговый показатель оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей составляет 100 баллов.*

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

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

Официальный сайт Муниципального бюджетного учреждения Демидовский историко-краеведческий музей (<http://demidov.museum67.ru/>) содержит информацию о различных дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. На главной странице сайта указан абонентский номер телефона +7 (48147) 4-19-36 и адрес электронной почты: [demidovmuseum2014@yandex.ru](mailto:demidovmuseum2014@yandex.ru). В разделе "Контакты" (<http://demidov.museum67.ru/kontakty/>) эта информация дополнена почтовым адресом с указанием местоположения на Яндекс.Карте. Действует электронный сервис получения консультации по оказываемым услугам в разделе "Интернет-приемная" (<http://demidov.museum67.ru/priemnaya/>). Посетители музея активно пользуются электронной "Книгой отзывов" (<http://demidov.museum67.ru/otzyvy/>). В разделе "Независимая оценка качества оказываемых услуг" (<http://demidov.museum67.ru/nezavisimaya-ocenka-kachestva-ok/>) размещена доступная для скачивания анкета для опроса мнения получателей услуг. Анкета для получателей услуг доступна и по QR-коду. Дистанционное взаимодействие с получателями услуг обеспечивает функция приобретения билетов онлайн "Купить билет" (<https://vmuzei.com/museum/demidovskiy-istoriko-kraevedcheskiy-muzei>). Таким образом, имеющаяся на официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения Демидовский историко-краеведческий музей информация о различных способах обратной связи позволяет осуществлять эффективное дистанционное общение 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) = 7.

$T_{\text{дист.}}$  (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» ( $P_{\text{дист.}}$ ) для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей составляет 100 баллов.



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

Для расчета данного показателя (Поткр.уд.) были использованы результаты анкетирования получателей услуг МБУ ДИКМ. В прошедшем 2023 году получателями услуг Муниципального бюджетного учреждения Демидовский историко-краеведческий музей стали 6700 человек, что позволяет отнести его к III категории учреждений культуры (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). Это позволило опросить 150 получателей услуг, подавляющее большинство которых выразили высокую степень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности музея, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте МБУ "Демидовский историко-краеведческий музей". Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{общ.}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 150 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) = 148 человек.

$У_{сайт}$  (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = 149 человек.

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

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей составляет 99 баллов.*

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

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

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

Муниципальное бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей обеспечивает достаточно благоприятные условия для посетителей. Оборудована зона отдыха (ожидания) и раздевалка для посетителей. В помещении обеспечена понятная навигация в виде указателей и надписей. В открытом доступе для посетителей имеется питьевая вода. Оборудовано санитарно-гигиеническое помещение. Транспортная доступность не вызывает проблем, так как рядом с музеем расположена парковка. Записаться на получение услуг можно несколькими способами: по телефону, на официальном сайте, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также при личном посещении. Таким образом, в Муниципальном бюджетном учреждении Демидовский историко-краеведческий музей обеспечены комфортные условия предоставления услуг.

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 сферы культуры 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 результаты опроса и анкетирования получателей услуг Муниципального бюджетного учреждения Демидовский историко-краеведческий музей. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления, производился по формуле (2.3), включающей следующие показатели:

Ч<sub>общ.</sub> (общее число опрошенных получателей услуг) = 150 человек.

У<sub>комф.</sub> (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 149 человек.

П<sub>комф.уд.</sub> (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = 99,33 балла.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей составляет 99,33 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 помещениях и на прилегающей территории Муниципального бюджетного учреждения Демидовский историко-краеведческий музей проведены работы по созданию основных элементов безбарьерной среды. В настоящее время входная группа оборудована пандусом. Расширенные дверные проемы дают возможность для проезда инвалидной коляски. При входе в здание установлена кнопка вызова персонала. В помещениях музея созданы условия для беспрепятственного перемещения людей с ограниченными возможностями здоровья. В 2021 году было оборудовано специальное санитарно-гигиеническое помещение с учетом доступности для инвалидов. Обустройство безбарьерной среды на прилегающей территории сопряжено с особенностями работ, связанными с историческим статусом здания, которое является объектом культурного наследия (купеческий особняк XIX века). Таким образом, в целом помещения и прилегающая территория Муниципального бюджетного учреждения Демидовский историко-краеведческий музей оборудованы основными элементами безбарьерной среды с учетом доступности для инвалидов. В дальнейшем необходимо продолжить обустройство безбарьерной среды: на имеющейся парковке обозначить выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов, на стеклянные поверхности витрин нанести контрастную маркировку, по мере возможности оборудовать прилегающую территорию и фойе здания с учетом потребностей инвалидов (тактильные полосы, рельефные линии направления движения, контрастные обозначения ступеней лестницы 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.

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

В данном случае Порг.дост. = 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 бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей 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:*

В Муниципальном бюджетном учреждении Демидовский историко-краеведческий музей начата работа по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В настоящее время действует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению (<http://demidov.museum67.ru/fotogalereya/prezentacii/demidovskij-istoriko-kraevedcheskij-muzej/?ssv>). Проведен инструктаж работников организации культуры по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории, что позволяет работникам оказывать соответствующую помощь инвалидам (Приказ № 16 от 11.03.2024 г.). Таким образом, в Муниципальном бюджетном учреждении Демидовский историко-краеведческий музей имеются некоторые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. В дальнейшем необходимо обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации рельефно-точечным шрифтом Брайля, а также дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием современных технических устройств.

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

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

$T_{\text{услугдост.}}$  (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 ( $P_{\text{услугдост.}}$ ) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае показатель оценки качества  $P_{\text{услугдост.}} = 40$  баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей составляет 40 баллов.*

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

Для получения показателя удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов была использована информация, полученная в результате телефонного опроса и устной беседы с инвалидами – получателями услуг МБУ ДИКМ. Практически все опрошенные получатели услуг выразили удовлетворенность состоянием безбарьерной среды и доступностью услуг для инвалидов, а также внимательным и доброжелательным отношением сотрудников музея к потребностям инвалидов. Опрошенные получатели услуг обратили внимание на активное взаимодействие Муниципального бюджетного учреждения Демидовский историко-краеведческий музей с Демидовской районной организацией Всероссийского общества инвалидов. На базе музея проводятся культурно-массовые мероприятия с участием инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья. МБУ Демидовский историко-краеведческий музей взаимодействует со многими социальными организациями г. Демидова и Демидовского района, а точнее: Демидовским социально-реабилитационным центром для несовершеннолетних «Исток», СОГБУ «Демидовская школа – интернат», СОГБУ «Демидовский КЦСОН» (клуб для людей пожилого возраста и инвалидов «Золотой возраст»), СОГБУ Холмовской дом-интернат для престарелых и инвалидов Демидовского района.

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) = 19 человек.

$У_{\text{дост.}}$  (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 17 человек.

В данном случае показатель  $P_{\text{дост.уд}} = 89,47$  балла.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей составляет 89,47 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, полученная в результате опроса и анкетирования посетителей МБУ ДИКМ. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Муниципального бюджетного учреждения Демидовский историко-краеведческий музей, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры (П<sub>перв.конт.уд.</sub>), осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

**Ч<sub>общ.</sub>** (общее число опрошенных получателей услуг) = **150 человек.**

**У<sub>перв.конт.</sub>** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **149 человек.**

В данном случае показатель П<sub>перв.конт.уд.</sub> = **99,33 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 бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей составляет 99,33 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 получения данного показателя была использована информация, полученная в результате опроса и анкетирования потребителей услуг Муниципального бюджетного учреждения Демидовский историко-краеведческий музей. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МБУ ДИКМ, 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) = 150 человек.

$У_{\text{оказ.услуг.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 150 человек.

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

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

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

При расчете показателя ( $П_{\text{вежл.дист.уд.}}$ ) использовалась информация, полученная в результате анкетирования и опроса потребителей услуг МБУ ДИКМ. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Муниципального бюджетного учреждения Демидовский историко-краеведческий музей при использовании дистанционных форм взаимодействия, проводился по формуле (4.3), включающей следующие показатели:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 150 человек.

$У_{\text{вежл.дист.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 143 человека.

В данном случае показатель  $П_{\text{вежл.дист.уд.}}$  = 95,33 балла.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" для организации сферы культуры Муниципальное*

*бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей составляет 95,33 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 ( $P_{\text{реком.}}$ ) доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать Муниципальное бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры), производился по формуле (5.1) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 150 человек.

$У_{\text{реком.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 150 человек.

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

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)" для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей 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 организации Муниципальное бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей, производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 150 человек.

$У_{\text{орг. усл.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 147 человек.



В данном случае показатель  $P_{\text{орг.усл.уд.}} = 98$  баллов.

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры" для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей составляет 98 баллов.*

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 Муниципальное бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей, производился по формуле (5.3) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

$Ч_{\text{общ.}}$  (общее число опрошенных получателей услуг) = 150 человек.

$У_{\text{уд.}}$  (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 149 человек.

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

*Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей составляет 99,33 балла.*

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

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

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

$$S_n = \text{сумма } K_m / 5,$$

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;

$K_m$  – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ный 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 по организации сферы культуры сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей**

$$K_1 = (0,3 \times 100 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 99) = 99,6$$

$$K_2 = (0,5 \times 100 + 0,5 \times 99,33) = 99,67$$

$$K_3 = (0,3 \times 80 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 89,47) = 66,84$$

$$K_4 = (0,4 \times 99,33 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 95,33) = 98,8$$

$$K_5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 98 + 0,5 \times 99,33) = 99,27$$

$$\text{сумма } K_m = 464,18$$

$$S_n = 464,18 / 5 = 92,84$$

*Таким образом, показатель оценки качества условий оказания услуг по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение Демидовский историко-краеведческий музей составляет 92,84 балла.*

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

- Продолжить работу по обустройству безбарьерной среды в помещении музея и на прилегающей территории, в частности: на имеющейся парковке обозначить выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов, на стеклянные поверхности витрин нанести контрастную маркировку, по мере возможности оборудовать прилегающую территорию и фойе здания с учетом потребностей инвалидов (тактильные полосы, рельефные линии направления движения, контрастные обозначения ступеней лестницы и др.).*
- Продумать возможность обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: осуществить дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации рельефно-точечным шрифтом Брайля, а также дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием современных технических устройств.*

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



Е.Н. Мажар