



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

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

О Т Ч Е Т

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

В соответствии с Договором оказания возмездных услуг № _____ от «____» _____ 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:

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

Государственное бюджетное учреждение культуры «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова»

Почтовый адрес организации:

214000, г. Смоленск, ул. Дзержинского, д. 15а

Адрес сайта организации: <http://www.teatr-kukolsm.ru/>

Электронный адрес организации: smolanimator@mail.ru

Телефон организации: (4812) 66-64-21

Руководитель организации: директор Лаппа Владимир Борисович

Контактная информация руководителя:

номер сотового телефона: +7-910-720-73-93

e-mail: smolanimator@mail.ru

Ответственный за процедуру оценки качества оказания услуг:

Козлова Ирина Рэмовна, заместитель директора

Контактная информация (номер телефона, e-mail): (4812) 38-91-87

Дополнительная информация об организации:

Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова является одним из важнейших элементов социально-культурной системы региона. Его роль чрезвычайно велика в воспитательной работе среди детей. Театр кукол был создан в 1937 году. Здание, в котором располагается театр сегодня, было построено в 1957 году и передано театру кукол 1 октября 1994 года. Открытие здание после масштабной реконструкции состоялось 19 сентября 2013 года. В настоящее время Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова, расположенный в сказочно красивом здании по адресу: г. Смоленск, ул. Дзержинского, д. 15а, является одним из лучших кукольных театров Центрального федерального округа. Смоленский театр кукол работает на высоком профессиональном уровне, активно занимается воспитательной работой в содружестве с дошкольными учреждениями и школами Смоленска, организациями детей-инвалидов. Это всё требует особого отношения к качеству условий предоставляемых услуг и формированию доступной среды для инвалидов. Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова успешно справляется с поставленными задачами и создает максимально благоприятные условия для своих зрителей (см. Приложение №1).

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

а) Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

На стендах в здании театра размещена самая необходимая информация в соответствии с установленными требованиями. Необходимо обратить внимание на тот факт, что эта информация дифференцирована и рассредоточена по внутренним помещениям театра. Например, в зоне служебных помещений находится официальная информация, предназначенная членам коллектива и регламентирующая его работу. Для посетителей театра информация размещена в кассовом зале, фойе (репертуар на текущий месяц, афиши спектаклей, афиши гастрольных мероприятий, план Большого зала, план Малого зала, график работы кассы). Разумеется, в доступном месте размещена информация о противопожарной безопасности, план эвакуаций и др. Все информационные материалы эстетично оформлены и общему стилю оформления театра кукол, что важно для воспитания детей.

На официальном сайте в сети Интернет размещена соответствующая установленным требованиям обязательная информация: общая информация о театре (полное и сокращенное название, дата создания, информация об учредителе, место нахождения, график работы, реквизиты, контактные телефоны); информация о структуре театра (наименование структурных подразделений, ФИО и контакты руководителей); учредительные документы. Информация о деятельности театра; информация о коллективе. Весьма информативными являются все страницы сайта: правила посещения, структура, общие сведения, документы, планы и отчеты, услуги, афиша и др. Важными элементами сайта являются разделы "Отзывы", "Независимая оценка качества оказываемых услуг". Большой интерес представляет дополнительная информация, размещенная на сайте в следующих разделах: "Люди театра", "Музей", "Виртуальные выставки", "Спектакли для детей", "Спектакли для взрослых", "Фотогалерея", "Новости" и др. Информация о деятельности Смоленского областного театра кукол им. Д.Н. Светильникова представлена в социальных сетях (Одноклассники: <https://ok.ru/profile/58350993129>; ВКонтакте: <https://vk.com/smolteatrkuokol>), а также в средствах массовой информации.

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 (П_{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

И_{стенд} (количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **15**

И_{сайт} (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = **20**

И_{норм} (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".

П_{инф}. (значение показателя «Соответствие информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах требованиям, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ») определяется по формуле (1.1) и составляет для данной организации **87,5**

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 Государственное бюджетное учреждение культуры «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова» составляет 87,5.

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 Смоленского областного театра кукол им. Д.Н. Светильникова имеется информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; разработаны электронные сервисы (подача электронного обращения, жалоб, предложений), сформированы разделы «Отзывы», «Независимая оценка», размещена в электронном виде анкета. При необходимости можно организовать и другие каналы взаимодействия 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» (**П_{дист.}**):

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

$T_{\text{дист.}}$ (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 Государственное бюджетное учреждение культуры «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова» 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 ($P_{\text{откр.уд}}$) 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) = **84**

$У_{\text{стенд}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **84**

$У_{\text{сайт}}$ (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **84**

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 Государственное бюджетное учреждение культуры «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова» 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 Смоленском областном театре кукол им. Д.Н. Светильникова созданы весьма достойные условия для всех категорий зрителей, прежде всего, для детей. Например, обустроены комфортные зоны отдыха (ожидания) на 1,2,3 этаже; в фойе 2 этажа создана «зеленая зона» с аквариумом. В помещении театра создан уникальный "Музей кукол", проводятся художественные выставки. В здании театра обеспечена понятная навигация: размещены таблички, указывающие направления движения при эвакуации, таблички для людей с нарушением зрения, таблички на дверях, указывающие назначение помещения (Большой зал, малый зал, буфет, музей и т.д.). В открытом доступе имеется питьевая воды; функционирует буфет с особым меню для детей; доступны санитарно-гигиенические помещения (туалетные комнаты оборудованы на первом этаже театра, обеспечен доступ для зрителей с ограниченными возможностями здоровья). Все помещения театра находятся в удовлетворительном санитарном состоянии (туалетные комнаты убираются до и после каждого спектакля). Здание театра, расположенное в центре города, имеет хорошую транспортную доступность, так как остановки общественного транспорта находятся в шаговой доступности (не более 300 м.), в непосредственной близости имеется территория для парковки. Для потребителей возможны различные формы записи на получение услуги: по телефону; по предварительной договоренности с главным администратором; при личном посещении или у специалиста организации. Комфортные условия, созданные в театре кукол, являются важным аргументом для многократного посещения театра родителями с маленькими детьми. Более того, прекрасно обустроенные зрительные залы с особой системой детских кресел, и особенно условия на театральной площадке для самых маленьких (бэби-театр) являются показателем отношения сотрудников Смоленского областного театра кукол им. Д.Н. Светильникова к своим зрителям.

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

$S_{\text{комф.}}$ (количество комфортных условий предоставления услуг) = 10

$T_{\text{комф.}}$ (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 10 комфортных условий показатель

$P_{\text{комф. усл.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации Государственное бюджетное учреждение культуры «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова» 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_{общ.} (общее число опрошенных получателей услуг) = **84**

У_{комф.} (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **84**

П_{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 Государственное бюджетное учреждение культуры «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова» составляет 100.

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 Смоленском областном театре кукол им. Д.Н. Светильникова созданы все необходимые условия для формирования доступной среды. Причем, всё сделано весьма органично. Например, вход в театр расположен на одном уровне с тротуаром, что исключает препятствия при входе в здание (пандусы не требуются). Имеются расширенные дверные проемы, установлены поручни в соответствии с потребностью. Адаптированный лифт в театре кукол не требуется, так как малый зал, оборудованный пространством для размещения инвалидов-колясочников, расположен на первом этаже и к нему обеспечен безбарьерный доступ. Это очень важно, так как зрителями театра зачастую являются "особые дети", которым очень важно наличие

пространства в зале на 1 этаже и свободный доступ (лифт исключается по медицинским показаниям для многих детей-инвалидов). На первом этаже также имеются специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Наличие безбарьерной среды позволяет активно привлекать в кукольный театр детей с ограниченными возможностями здоровья.

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:

$P_{\text{орг.дост.}}$ (количество условий доступности организации для инвалидов) = 5

$T_{\text{орг.дост.}}$ (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 (Порг.дост.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае $P_{\text{орг.дост.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации Государственное бюджетное учреждение культуры «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова» составляет 100 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 Смоленском областном театре кукол им. Д.Н. Светильникова стремятся создать все необходимые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Например, для инвалидов по слуху и зрению ведется дублирование звуковой и зрительной информации (стационарная система для слабослышащих «Исток СИМ»; звуковой маяк Р700); имеется дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; используются информационно-тактильные знаки; наклейки «желтый круг», «желтая полоса»; функционирует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению. Ежеквартально, согласно положениям «Дорожной карты», проводится обучение работников организации культуры по сопровождению инвалидов в помещениях театра и на прилегающей территории. Сотрудники театра, прошедшие необходимое обучение (инструктирование), оказывают помощь по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.

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) = 5

$T_{\text{услуг дост.}}$ (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 $P_{\text{услуг дост.}} = 100$ баллов.

Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации Государственное бюджетное учреждение культуры «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова» составляет 100 баллов.

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

Для определения значения данного показателя была использована информация, полученная от представителей Смоленской общественной организации Общероссийской общественной организации "Всероссийское общество инвалидов", а также в результате телефонного опроса и анкетирования населения, в том числе с использованием анкет, размещенных на официальном сайте Смоленского областного театра кукол им. Д.Н. Светильникова. Состояние безбарьерной среды для инвалидов и условий доступности получения услуг в ходе независимой экспертизы проверила лично член Смоленской общественной организации ВОИ Архипова Оксана Вадимовна. Она отметила не только большую и квалифицированную работу по созданию условий для детей-инвалидов, но и внимательное и неформальное отношение сотрудников театра к данной проблеме.

Для расчета данного показателя были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). 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) = 8

$У_{\text{дост.}}$ (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = 8

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Государственное бюджетное учреждение культуры

«Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова» 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) = **84**

$У_{\text{перв.конт.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **84**

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 Государственное бюджетное учреждение культуры «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова» 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) = 84

$У_{\text{оказ.услуг.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = 84

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 Государственное бюджетное учреждение культуры «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова» 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) = 84

$У_{\text{вежл.дист.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = 84

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 Государственное бюджетное учреждение культуры «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова» 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) = **84**

$У_{\text{реком.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **84**

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 Государственное бюджетное учреждение культуры «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова» 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) = **84**

$У_{\text{орг. усл.}}$ (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **84**

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 Государственное бюджетное учреждение культуры «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова» составляет 100.

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

Расчет показателя ($P_{уд.}$) 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:

$Ч_{общ.}$ (общее число опрошенных получателей услуг) = 84

$У_{уд.}$ (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = 84

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

Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации Государственное бюджетное учреждение культуры «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова» 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:

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

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

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

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

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

Все показатели: $P_{инф}$... $P_{уд.}$ – 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" (Пожд.), что объективно несколько снижает максимальное значение показателя в целом по организации.

Расчет фактического показателя оценки качества по организации сферы культуры Государственное бюджетное учреждение культуры «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова»:

$$K_1 = (0,3 \times 87,5 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 100) = 96,3$$

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

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

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

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

$$\text{сумма } K_m = 456,3$$

$$S_n = 456,3 / 5 = 91,3$$

Таким образом, фактический показатель оценки качества по организации сферы культуры Государственное бюджетное учреждение культуры «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова» составляет **91,3** при максимальной оценке показателя для любой организации сферы культуры (по рекомендуемой Министерством труда и социальной защиты РФ методике) **92** балла.

Сложившаяся ситуация объясняется тем, что 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" (статья 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г., № 392–ФЗ) для организаций сферы культуры **не применяется** показатель оценки качества "Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)" (Пожд.), рассчитываемый по формуле 2.2 (статья 36.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре).

Вместе с тем, никто не отменял 100-балльную шкалу для оценки качества условий оказания услуг организациями сферы культуры. В данной ситуации целесообразно "компенсировать" недостающие баллы в расчете показателя K_2 , максимальное значение которого должно составлять 100 баллов. При расчете в соответствии с Рекомендациями (с.3):

$K_2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл.}} + 0,3 \times P_{\text{комф.уд.}})$ максимальное значение показателя может достичь лишь 60. Полная стандартная формула выглядит так:

$$K_2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл.}} + 0,4 \times P_{\text{ожид.}} + 0,3 \times P_{\text{комф.уд.}})$$

Недостающее звено ($0,4 \times P_{\text{ожид.}}$) может обрести максимальное значение 40.

Следовательно, для перевода **показатель оценки качества по организации** в 100-балльную систему, необходимо показатель K_2 увеличить на 40, что приведет к соответствующему увеличению суммарного показателя (сумма K_m) на 40. В итоговых расчетах по организации в целом, когда суммарный показатель необходимо "разделить на 5", итоговый показатель оценки качества организации (S_n) увеличится на 8. Это автоматически переведет итоговый показатель оценки качества условий предоставляемых услуг организацией сферы культуры в 100-балльную систему.

Расчет итогового показателя оценки качества по организации сферы культуры Смоленское областное государственное бюджетное учреждение культуры Государственное бюджетное учреждение культуры «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова»:

$$\text{сумма } K_m = 456,3 + 40 = 496,3$$

$$S_n = 496,3 / 5 = 99,3$$

Таким образом, итоговый показатель оценки качества по организации сферы культуры Государственное бюджетное учреждение культуры «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова» по 100-балльной шкале составляет 99,3.

Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Государственное бюджетное учреждение культуры «Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова»:

- Респонденты в ходе анкетирования высказали два пожелания:

Организация возможности приобретения билетов через Интернет (12 чел.); Организация бесперебойной оплаты по картам (4 чел.) – в силу технических особенностей (невозможность провести проводной интернет), в кассе театра организовано беспроводное соединение, которое может давать сбои в соединении.

- При столь высоком уровне условий предоставления услуг в Смоленский областной театр кукол им. Д.Н. Светильникова целесообразно более тесное сотрудничество со школами и детскими дошкольными учреждениями Смоленской области.

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

Е.Н.Мажар