|  |  |
| --- | --- |
|  | **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., НР 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:

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический музей**

**Почтовый адрес организации**: 216790, Смоленская область, г.Рудня,

ул.Киреева, д.48- а

**Адрес сайта организации:** http://rudnya.museum67.ru\_

**Электронный адрес организации**: muzeum2014@yandex.ru\_

Телефон организации**:** 8(48141)4-22-41

**Руководитель организации:** Якушенкова Ольга Алексеевна

**Контактная информация руководителя:**

номер сотового телефона: 8-900-225-59-16

e-mail:muzeum2014@yandex.ru

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

Якушенкова Ольга Алексеевна, директор

Контактная информация (номер телефона, e-mail): 8-900-225-59-16

e-mail: muzeum2014@yandex.ru

**Дополнительная информация об организации:**

Руднянский исторический музей имеет весьма важное информационно-просветительское значение роль в регионе и играет большую роль в нравственно-патриотическом и духовном воспитании населения. Важно отметить, что Руднянский исторический музей широко практикует туристско-экскурсионную деятельность, что существенно расширяет профессиональные рамки его работы. Скромные условия музея, который находится в одноэтажном здании по адресу: г.Рудня, ул.Киреева, д.48- а, тем не менее, позволяют вести активную работу по просвещению населения, и прежде всего – молодежи (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 информационных стендах в помещениях Руднянского исторического музея размещена наиболее важная для посетителей информация: режим работы, прейскурант цен на входные билеты, правила обслуживания, правила поведения в музее, основные виды деятельности учреждения.

На официальном сайте в сети Интернет: размещена информация в соответствии с установленными требованиями, включая нормативную базу (устав, коллективный договор и др.), план и отчет о финансово-хозяйственной деятельности, муниципальное задание, график работы, контактные адреса и телефоны, информация об услугах, интернет-приемная, комментарии, отзывы, анкета по качеству оказания услуг и др. Весьма обширна дополнительная информация, размещенная на сайте: фотографии организации, фотографии объектов, информация об экспозиции, выставках, мероприятиях и др. Кроме того, деятельность музея достаточно широко представлена в социальных сетях, средствах массовой информации. Сотрудниками музей практикуется раздача пригласительных билетов для посещения экспозиции музея.

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) = **5**

**Исайт** (количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети «Интернет») = **17**

**Инорм** (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 **55.**

***Таким образом, итоговый показатель оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический музей составляет 55.***

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 Руднянского исторического музея имеется необходимая информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: абонентский номер телефона (+7(48141) 4-22-41), адрес электронной почты (muzeum2014@yandex.ru), книга отзывов, Интернет-приемная. Кроме того, имеется возможность анкетирования населения по качеству оказания 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**.):

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

**Тдист.** (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 **Пдист**. = **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» (Пдист.) для организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический 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 различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). Расчет производился по формуле (1.3), включающей следующие показатели:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **35**

**Устенд** (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации) = **35**

**Усайт** (общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации) = **35**

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. = 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 культуры Руднянский исторический 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".**

В Руднянском историческом музее созданы достаточно комфортные условия для посетителей: имеется зона отдыха, оборудованная стульями и банкетками, создана понятная навигация в помещениях, в открытом доступе имеется питьевая вода, в удовлетворительном санитарном состоянии содержатся все помещения музея, обеспечена транспортная доступность, доступны различные формы записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте, при личном посещении).

Расчет показателя комфортных условий предоставления услуг (**Пкомф. усл**.) определяется по формуле (2.1), где:

**Скомф.** (количество комфортных условий предоставления услуг) = **6**

**Ткомф.** (количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг; по 20 баллов за каждое комфортное условие; при наличии пяти и более комфортных условий показатель  **Пкомф. усл**.принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случае при наличии 6 комфортных условий показатель

**Пкомф. усл**. **= 100 баллов.**

***Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический 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:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **35**

**Укомф.** (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **34**

**Пкомф.уд.** (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры) = **97,1**

***Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический музей составляет 97,1.***

**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".**

Анализ состояния помещений в Руднянском историческом музее и прилегающей к нему территории с учетом доступности для инвалидов показал следующее: в наличии имеется лишь переносной пандус; выделена стоянка для автотранспортных средств инвалидов.

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) = **2**

**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**.= **20 баллов**.

***Таким образом, показатель оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический музей составляет 20 баллов.***

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

В сложившихся условиях сотрудники музея пытаются обеспечить доступность услуг для инвалидов наравне с другими. Так, например, создана альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению, проведен инструктажа работников музея по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории (Приказ №7 от 01.03.2016 года), что позволяет в реальной жизни оказывать помощь посетителям-инвалидам. Кроме того, имеются возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

**Суслуг дост**. (условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) = **3**

**Туслуг 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 (**Пуслуг дост**.) принимает максимальное значение 100 баллов.

В данном случаепоказатель оценки качества **Пуслуг дост**. = **60**

***Таким образом, показатель оценки качества "Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический музей составляет 60 баллов.***

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

Для расчета данного показателя были использованы различные методы получения информации от потребителей услуг (анкетирование, опрос и др.). Работа была проведена при поддержке председателя Руднянской районной организации Всероссийского общества инвалидов Тиханковой Валентины Николаевны. Высоко оценив работу сотрудников Руднянского исторического музея, она высказала слова благодарности в адрес музея за активную профессиональную деятельность и внимательное отношение к инвалидам. Объективные условия состояния безбарьерной среды оставляют желать лучшего, но отзывчивость и доброжелательность сотрудников музея определяют высокую степень удовлетворенности инвалидов-посетителей музея.

Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов **(Пдост.уд)**, производился по формуле (3.3), включающей следующие показатели:

**Чинв.** (число опрошенных получателей услуг-инвалидов) = 11

**Удост.** (число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) = **9**

В данном случае показатель **Пдост.уд = 81,8**

***Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический музей составляет 81,8.***

**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 потребителей 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 (**Пперв.конт.уд**.) осуществлялся по формуле (4.1), включающей следующие показатели:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **35**

**Уперв.конт.** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры) = **35**

В данном случае показатель **Пперв.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 культуры Руднянский исторический 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 анкетирования потребителей услуг. Расчет показателя доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (**Показ.услуг .уд**.) осуществлялся по формуле (4.2) при наличии следующих показателей:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **35**

**Уоказ.услуг.** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **35**

В данном случае показатель **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 культуры Руднянский исторический 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 (**Пвежл.дист.уд**.) использовалась информация, полученная в результате анкетирования 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:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **35**

**Увежл.дист.** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия) = **35**

В данном случае показатель **Пвежл.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 культуры Руднянский исторический 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 (**Преком.)** 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:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **35**

**Уреком..** (число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры) = **35**

В данном случае показатель **Преком.** = **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 культуры Руднянский исторический музей составляет 100***

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

Расчет показателя (**Порг.усл.уд.)** долиполучателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры производился по формуле (5.2) на основании опроса потребителей услуг при наличии следующих показателей:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **35**

**Уорг.усл.** (число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **35**

В данном случае показатель **Порг.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 культуры Руднянский исторический музей составляет 100.***

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

Расчет показателя (**Пуд.)** долиполучателей 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:

**Чобщ.** (общее число опрошенных получателей услуг) = **35**

**Ууд.** (число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями предоставления услуг в организации сферы культуры) = **35**

В данном случае показатель **Пуд.** = **100**

***Таким образом, показатель оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" для организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический 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):

**Sn= сумма Кm / 5,**

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

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

**К1 = (0,3** х **Пинф + 0,3 х Пдист + 0,4** х **Поткр.уд.)**

**К2 = (0,3** х **Пкомф.усл. + 0,3** х **Пкомф.уд.)**

**К3 = (0,3 х Порг.дост. + 0,4 х Пуслуг.дост. + 0,3 х Пдост.уд.)**

**К4 = (0,4 х Пперв.конт.уд. + 0,4 х Показ.услуг уд. + 0,2 х Пвежл.дист.уд.)**

**К5 = (0,3 х Преком. + 0,2 х Порг.усл.уд. + 0,5 х Пуд.)**

Все показатели: **Пинф ... Пуд. –** 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"(Пожид.), что объективно несколько снижает максимальное значение показателя в целом по организации.

**Расчет показателя оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический музей:**

**К1 = (0,3** х **55 + 0,3 х 100 + 0,4** х **100) = 86,5**

**К2 = (0,3** х **100 + 0,3** х **97,1) = 59,1**

**К3 = (0,3 х 20 + 0,4 х 60 + 0,3 х 81,8) = 54,5**

**К4 = (0,4 х 100+ 0,4 х 100 + 0,2 х 100) = 100**

**К5 = (0,3 х 100 + 0,2 х 100 + 0,5 х 100) = 100**

**сумма Кm = 400,1**

**Sn = 400,1 / 5 = 80**

***Таким образом, показатель оценки качества по организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический музей составляет 80.***

*Пожелания по улучшению качества условий оказания услуг в организации сферы культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры Руднянский исторический музей:*

* *Руднянский исторический музей имеет большое историко-просветительское и воспитательное значение на населения региона.Большой интерес к данному музею проявляют представители туризма, и есть предпосылки для его включения в региональные и национальные туристские маршруты в перспективе. Во многом это зависит от обеспечения комфортных условий для всех потребителей услуг, включая инвалидов. Уникальная историко-краеведческая экспозиция музея и сложившийся профессиональный коллектив нуждаются в повышении качества условий предоставления услуг с целью более эффективного развития музея.*

Директор АНО "Смоленский научно-образовательный

центр", кандидат филологических наук, доцент Е.Н.Мажар