



Результаты исследования

о качестве условий оказания услуг

МБУК «Шенкурский районный краеведческий музей»

(из итогового отчёта на оказание услуг по обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Архангельской области)

Генеральный директор ООО «Форис-Медиа» Н.Ю. Евсина. г. Архангельск 2019 г.)

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей» <http://www.shenk-museum.ru/>

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Таблица 1

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	34
женский	66
Итого:	100,0

Таблица 2

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	12,3
от 26 до 35 лет	25,5
от 36 до 54 лет	43,8
старше 55 лет	18,4
Итого:	100,0

Таблица 3

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	40
Среднее специальное	48,1
Полное (общее) среднее	10,2
Неполное среднее	91,7
Начальное	
Итого:	100,0

Таблица 4

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	58,3
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	11,2
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	30,5
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 5.

Таблица 5

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1

3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	1
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1
6. Режим, график работы организации культуры	1	1
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1	1
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	0
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	1
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	X	X
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	1
Всего	9 (из 9)	10 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Шенкурский районный краеведческий музей», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 10 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- документы в формате PDF должны быть,
- нет информации об учреждении (файл по содержанию не соответствует).

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Шенкурский районный краеведческий музей», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 1, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 1, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

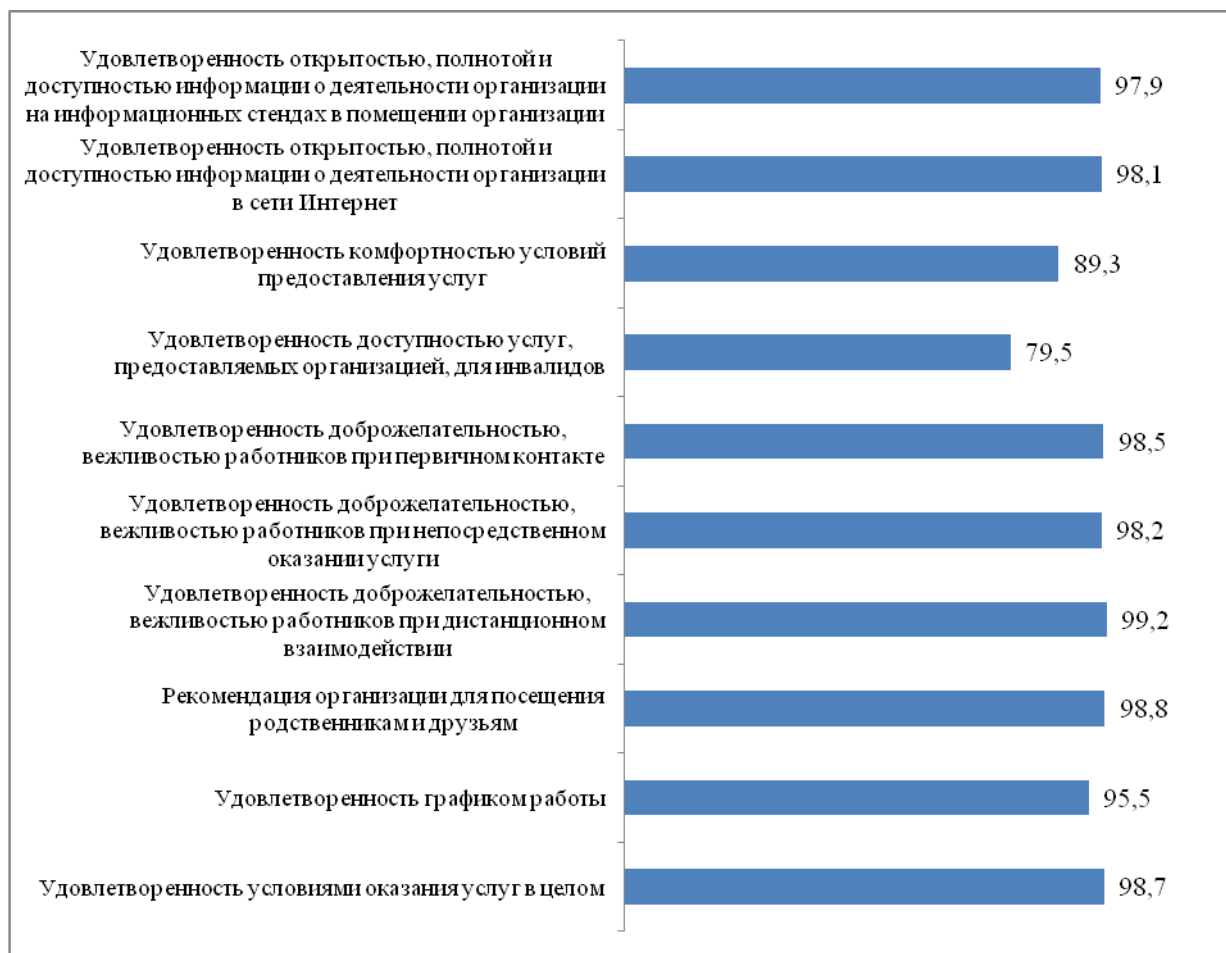


Рисунок 1. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Шенкурский районный краеведческий музей», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – создать условия для доступа на второй этаж: «на второй этаж не подняться, надо лифт». Пожелание респондента №1 – «переводчик для глухонемых и лупу для слепых».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 85,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- ремонт помещений / фасада здания (4 ответа);
- пересмотреть режим работы (выходные – на буднях) – 4 ответа;
- установка кулеров с водой (3 ответа);
- установка вентиляторов или кондиционера (3 ответа),
- мало информации о проводимых мероприятиях вне группы в ВК; чаще обновлять страничку в интернете (8 ответов);
- добавить текстовую информацию про животных – экспонаты; поставить электронную стойку со снимками выставок в музее;

- обновить экспозицию (5 ответов);
- организация мастер-классов по выходным дням;
- «хотелось бы пользоваться услугами аудиогuida при индивидуальном осмотре выставок музея»;
- заменить освещение в залах;
- хотелось бы, чтоб наш музей стал интерактивным; хотелось бы погулять по залам музея с помощью интернета, сидя дома;
- благоустроить туалетную комнату (17 ответов);
- создать более комфортные условия при мероприятиях около музея - навес или забор от дождя и ветра.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Шенкурский районный краеведческий музей», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1 критерий - открытость и доступность информации об организации культуры:

- 1.1 соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами – значение показателя равно 90,5 баллов, с учетом его значимости – 27,1 баллов;
- 1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;
- 1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – значение показателя равно 98 баллов, с учетом его значимости – 39,2 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

- 2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 89,3 баллов, с учетом его значимости – 44,7 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

- 3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;
- 3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 79,5 баллов, с учетом его значимости – 23,9 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

- 4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 98,5 баллов, с учетом его значимости – 39,4 баллов;
- 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 98,2 баллов, с учетом его значимости – 39,3 баллов;
- 4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,2 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

- 5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 29,8 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 95,5 баллов, с учетом его значимости – 19,1 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 49,3 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУБ «Шенкурский районный краеведческий музей», представлены на рисунке 2.



Рисунок 2. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Шенкурский районный краеведческий музей», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУБ «Шенкурский районный краеведческий музей» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 91,3 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУБ «Шенкурский районный краеведческий музей» занимает 22 место из 53.