

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Марий Эл
«Национальный музей им. Т. Евсеева»

Всего 291 анкета

Из них лиц с ОВЗ – 29

Других пользователей - 262

N п/п	Показатель	Значение показателя с учетом его значимости
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 <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	27 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30 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" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	25 баллов

	(чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	38 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	35 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	27 баллов

	доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	38 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	35 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	27 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	15 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	43 балла
Итого		82,4 баллов

Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" оценен высоко (95 баллов из 100 возможных). 5 % опрошенных отмечают, что им частично не хватает информации размещенной на стендах в помещении музея, указатели внутри непонятны. Также небольшое количество опрошенных (5%) отмечает, что им не хватает информации, размещенной на сайте музея. В целом, сайт соответствует требованиям по содержанию и информационному наполнению. В качестве замечания можно отметить, что черный текст фона сайта и красные буквы в некоторых разделах затрудняют чтение текста. И информация нуждается в упорядочении и выстраивании навигации. Также рекомендуется вывести на титульную страницу раздел «часто задаваемые вопросы». В некоторых разделах не обновлена информация («Контакты», в разделах филиалов музеев практически нет информации о работе филиалов, только информация как доехать). Но в целом, и состояние афиш и стендов внутри организации, состояние сайта очень хорошее.

Второй критерий "Комфортность условий предоставления услуг". Обеспечение организации комфортных условий для предоставления услуг оценивается высоко в 93 балла.

В музее отмечается высокий уровень комфортности. Возможность дистанционного бронирования услуг присутствует. Некоторые пользователи (5%) отмечают, что недостаточную чистоту в помещениях музея. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в целом высока – 93% опрошенных, но при этом 7% - выражают общую неудовлетворенность комфортностью пребывания.

Третий критерий "Доступность услуг для инвалидов" также весьма высок. Национальный музей – один из немногих в Республике Марий Эл, который почти полностью оборудован для работы с лицами с ОВЗ (оборудование входной группы, наличие поручней, наличие версии сайта для слабовидящих и др.). Можно отметить, что ситуация в каждом филиале Национального музея различна. Наиболее оборудованным считается музей истории и археологии. Можно отметить отсутствие повышения квалификации у большинства сотрудников музея по работе с лицами ОВЗ. Однако, руководство музея провело научно-практический семинар в начале июля по данной тематике. В качестве рекомендации пользователями было высказано мнение о том, что нужно делать мероприятия и выставки непосредственно для лиц с ОВЗ.

Четвертый критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" оценен в 93 балла. 93% респондентов отмечают высокий уровень вежливости и отзывчивости персонала. При этом пользователи (7%) отмечают невысокий уровень вежливости обслуживающего персонала и то, что часто не дают информацию по телефону.

Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" оценен в 90 баллов. 10% респондентов отмечают. Невысокий уровень вежливости у вспомогательного персонала музея.

Пятый Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" оценен в 85 баллов.

15 % респондентов отмечают частичную удовлетворенность работы музея. По отзывам, можно сделать вывод о том, что есть неудовлетворенность организацией экспозиции (особенно в музее истории и археологии). Пользователи отмечают, что ее можно расширить, увеличить число экспонатов. Изменить само экспозиционное пространство «на новый лад», изменить логику построения выставок. Предлагают «найти музею свое лицо» среди других музеев нашей страны.

Также были высказаны пожелания об изменении графика работы музея (заканчивать работу в более позднее время). Из отзывов: рекомендуют музею проводить выездные выставки в районы Республики Марий Эл.

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА

ОТ 06.11.2019

ГБУК РМЭ «Национальный музей им. Т. Евсеева»

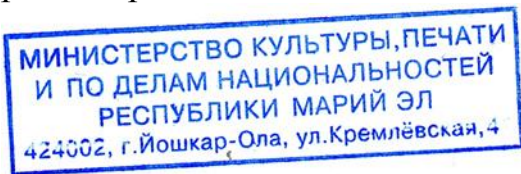
Усовершенствовать указатели размещения экспозиционных залов внутри музея;

доработать официальный сайт организации, в разделе навигации, контактов, филиалов музея;

активнее проводить мероприятия и выставки для лиц с ОВЗ.

провести работу с персоналом музея по вопросу вежливого обращения с посетителями;

рассмотреть возможность выездных выставок в районах республики.



Л.И. Русинова, консультант