

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

Муниципальное учреждение культуры «Краеведческий музей имени Н.В. Игнатьева»

Всего анкет 150

Лиц с ОВЗ - 10

Других людей - 140

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".	30 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)	40 баллов/
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>	

2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (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.) 	50 баллов/
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)	50 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	
3.1. <3>	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	18 баллов/
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; 	24 баллов/

	<p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>	
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 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)	40 баллов
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)	40 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)	20 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)	30 баллов/
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20 баллов/
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50 баллов/
Всего по критериям:		92,4

Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"

Информация, размещенная на стендах внутри музея, оценивается высоко. 100% респондентов полностью удовлетворены ее качеством.

Содержание сайта соответствует требованиям, предъявляемым к музейным учреждениям. Информация на нем обновляется часто и полно. Ссылки на главной странице сайта все рабочие, переход по ним быстрый. Возможность предварительной договоренности по телефону и дистанционно существует. Присутствуют данные статистики посещения сайта. Рекомендуется обновить раздел «Фотогалерея». Раздел «Написать нам» рекомендуется сделать более заметным для пользователей сайта.

Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

Отмечаются небольшие размеры помещения музея, что влияет и на качество экспозиции и зону комфорта и ожидания. 10% пользователей оценивают уровень комфортности пребывания в музее на удовлетворительно. 90% ставят высшую оценку – хорошо. Также 25% респондентов ставят удовлетворительно за чистоту в помещении музея, 75 % - ставят хорошо. 10% пользователей отметили на «удовлетворительно» качество информации на стендах внутри музея (т. е. наличие и понятность навигации внутри организации).

Критерий "Доступность услуг для инвалидов» оценивается на 70 баллов. Музей оснащен пандусом при входе, работает специальная версия сайтов для лиц со слабым зрением. Отсутствуют выделенные автостоянки для транспорта, расширенные дверные проемы и поручни. Лифты, ввиду одноэтажности помещения музея, не предусмотрены. Также отсутствует специальное санитарно-гигиеническое помещение для лиц с ОВЗ. Можно рекомендовать продублировать информацию, размещенную на стендах, рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Директор музея прошла повышение квалификации по работы с лицами ОВЗ (республиканский семинар «Специфика работы музейных учреждений с людьми с ограниченными возможностями», июль 2019 года).

Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" в целом оценивается достаточно высоко общий балл -90.

100% опрошенных высоко оценивают вежливость и отзывчивость основного персонала музея при проведении экскурсий и обращении за справочной информацией. 25% респондентов оказались недовольны доброжелательностью и вежливостью вспомогательного персонала музея.

Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивается высоко в 100 баллов. Все респонденты отмечают, что хотели бы рекомендовать посещение музея своим друзьям и знакомым, а также рекомендовали бы посетить музей с детьми.

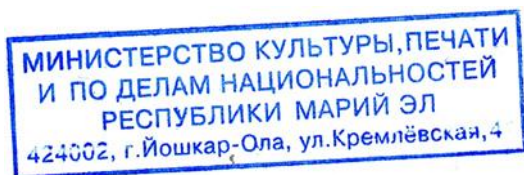
В пожеланиях встречаются благодарности сотрудникам музея, успехов в работе, пожелания развития.

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ОТ
06.11.2019

МУК «Краеведческий музей имени Н.В. Игнатьева»

Найти возможность предусмотреть специальное санитарно-гигиеническое помещение для лиц с ОВЗ;

рекомендовать продублировать информацию, размещенную на стендах, рельефно-точечным шрифтом Брайля.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "L.I. Rusinova".

Л.И. Русинова, консультант