

2.51. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»
<http://musey29.ru/>

Социально-демографический портрет потребителя (n = 686 человек).

Таблица 279

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	30,8
женский	69,2
Итого:	100,0

Таблица 280

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	27,9
от 26 до 35 лет	16,6
от 36 до 54 лет	31,9
старше 55 лет	23,6
Итого:	100,0

Таблица 281

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	54,1
Среднее специальное	17,9
Полное (общее) среднее	22,2
Неполное среднее	4,5
Начальное	1,3
Итого:	100,0

Таблица 282

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	71,3
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	9,9

и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	18,8
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 283.

Таблица 283

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	2	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	1
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	X	1

наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты		
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	1
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	1	1

независимой оценки качества)		
Всего	9 (из 9)	12 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Северодвинский городской краеведческий музей», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 12 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- «версия для слабовидящих» отличается только отсутствием цвета;
- очень хорошая информация по МТО

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 «Северодвинский городской краеведческий музей», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 101, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 101, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.



Рисунок 101. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Северодвинский городской краеведческий музей», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали. Отзыв респондента №1 – «4 социальных педагога, 11 воспитанников центра людей с ментальными нарушениями "Забота" остались очень довольны посещением музея и экскурсией. ОГРОМНОЕ СПАСИБО. Очень вежливый персонал».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 93,1% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- внедрять более современные технологии в выставочных залах, оживить стенды;
- «Очень понравилась выставка "Мир из кабины пилота". Но очень неподходящие, отвлекающие рамки фото. И стекло очень бликует»;
- сделать более понятной навигацию в музее;
- больше выставок, обновление экспонатов (2 ответа);
- не хватает зала природы родного края (2 ответа); нет зала начала строительства города;
- побольше интерактивных занятий для взрослых, ролевых деловых игр, викторин, квестов для старшеклассников;
- увеличить информацию в СМИ о музее, разместить рекламный стенд.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Северодвинский городской 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 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;
- 1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 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» – 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 97,4 баллов, с учетом его значимости – 48,7 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 60 баллов, с учетом его значимости – 18 баллов;
- 3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 16 баллов;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 29,6 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 99,1 баллов, с учетом его значимости – 39,7 баллов;
- 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов;
- 4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99 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 98,7 баллов, с учетом его значимости – 29,6 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 19,7 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,1 баллов, с учетом его значимости – 49,6 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Северодвинский городской краеведческий музей», представлены на рисунке 102 и в Приложении 4.

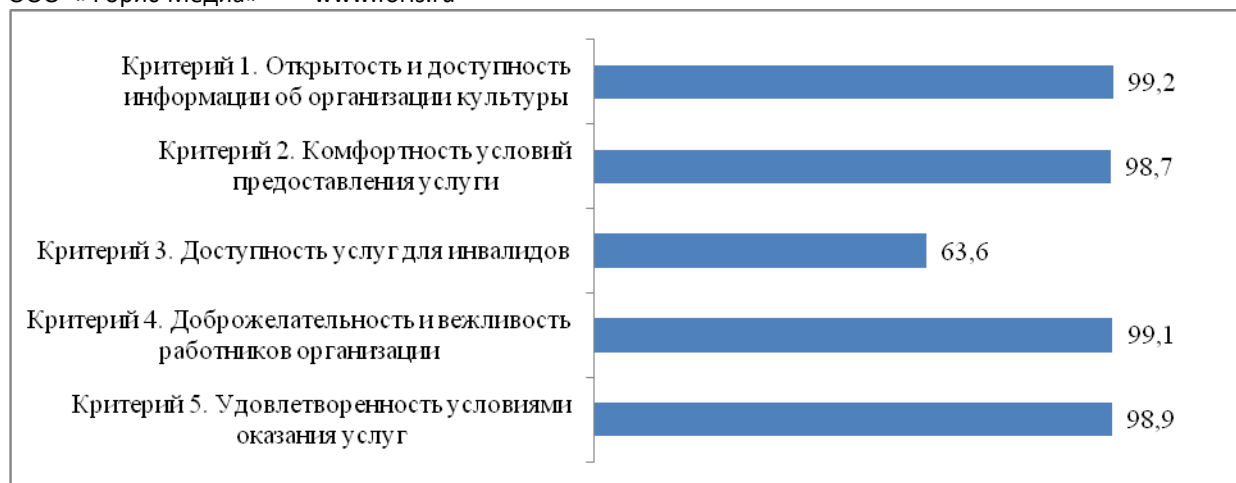


Рисунок 102. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Северодвинский городской краеведческий музей», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Северодвинский городской 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 91,9 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУК «Северодвинский городской краеведческий музей» занимает 19 место из 53.