Анализ независимой оценки качества услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры Камышловского городского округа «Камышловский краеведческий музей» (МБУК «Камышловский музей») 2019 год

Для проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг МБУК «Камышловский музей» в 2019 году было запланировано опросить 1000 респондентов, фактически опрошено - 1688.

Рейтинг учреждения составляет 90,4 балла из 100. Таким образом учреждение заняло первое место в рейтинге учреждений культуры Камышловского городского округа и 69 место в рейтинге среди других муниципальных учреждений Свердловской области.

В целом, на основании полученных результатов можно сделать следующие выводы:

1. **Рейтинг учреждения по 1 группе показателей «Открытость и доступность информации об организации»** – по данному показателю получено значение 91 % из 100 %.

ВЫВОД: Рейтинг учреждения по критерию: «Открытость и доступность информации об организации» - в целом высокий – 91%. Информационное сопровождение деятельности музея, порядок и правила предоставления услуг доступны населению. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации информации о музее, целях и задачах, текущей и перспективной деятельности, перечне услуг, правил и условий их предоставления в средствах массовой информации, в сети Интернет;
- информационных стендов, размещаемых в музее и на прилегающей территории;
- тематических публикаций и теле радиопередач.

01.07.2017 года создан новый официальный сайт учреждения на современной платформе с версией для слабовидящих http://muzei-kam.ru

Учреждение зарегистрировано на всех информационных ресурсах Министерства культуры РФ и Свердловской области, анонсы и итоги проводимых мероприятий публикуются в газете «Камышловские Известия», на сайте Камышловского городского округа.

Информационная открытость, использование различных форм обслуживания делает музей доступным для всех категорий населения в т.ч. инвалидам и другим маломобильным группам.

2. **Рейтинг учреждений по 2 группе показателей: «Комфортность условий предоставления услуг»** – по данному показателю получено максимальное значение баллов 96,5 % из 100 %. Это наилучший уровень по фактической оценке качества среди учреждений культуры Камышловского городского округа по данной группе показателей.

ВЫВОД: Учреждение получило в целом высокую оценку по критериям комфортности условий предоставления услуг.

3. **Рейтинг учреждений по 3 группе показателей: «Доступность услуг для инвалидов»** - по данному показателю получено значение 80 % из 100%.

ВЫВОД: Рейтинг учреждений по критерию: «Доступность услуг для инвалидов» - составляет 80 %. Учреждение предоставляет услуги, которые комфортны, доступны, разнообразны. Однако для улучшения доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья необходимо провести еще ряд мероприятий для адаптации объекта в рамках программы «Доступная среда».

Проведена следующая работа по повышению уровня комфортности для людей с ОВЗ:

1. Приобретена и установлена лента для маркировки ступеней входной группы музея.

Функционирует официальный сайт учреждения с версией для слабовидящих.

4. **Рейтинг учреждений по 4 группе показателей: «Доброжелательность, вежливость работников организации»** – по данному показателю получено значение 92,4 % из 100 %.

ВЫВОД: Учреждение получило в целом высокую оценку по критериям доброжелательности и вежливости работников организаций, это позволяет сделать вывод о том, что сотрудники учреждения достаточно компетентны, доброжелательны и вежливы с получателями услуг. Об этом свидетельствуют большое количество положительных отзывов о деятельности учреждения. Жалоб и замечаний со стороны потребителей услуг музея в 2019 году не поступало.

5. **Рейтинг учреждений по 5 группе показателей: «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** - данный показатель выполнен на 92,1 % из 100 %.

ВЫВОД: Рейтинг учреждения по критерию: «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - составляет 92,1 %. Большинство респондентов удовлетворены условиями оказания услуг.

Общие выводы: По результатам независимой оценки Муниципального бюджетного учреждения культуры Камышловского городского округа «Камышловский краеведческий музей» предоставляет услуги, которые оцениваются населением как комфортные, доступные и разнообразные. В практику входят нестационарные (передвижные) формы обслуживания, например, музейная образовательная программа для детей «Музей в чемодане»; передвижные и обменные выставки. Для удобства посетителей предлагается проведение экскурсий в вечернее время. Организуются мероприятия для семейного посещения музея.

Деятельность учреждения широко освещается в СМИ. Музей имеет свой сайт, две официальные страницы в социальных сетях. Информация о деятельности учреждения публикуется своевременно и в полном объеме в соответствии с нормативными актами РФ, Свердловской области и

Камышловского городского округа. Работа над содержанием официального сайта будет совершенствоваться.

Для повышения рейтинга по группе показателей «Доступность услуг для инвалидов» необходимо проанализировать возможность совершенствования условий предоставления услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и принять меры для увеличения степени доступности получения услуг этой категорией посетителей.

Меры по устранению недостатков и улучшению качества предоставляемых услуг на 2020 год:

В целях обеспечения открытости и доступности информации об организации:

1. Опубликовать в полном объеме информацию о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения.
2. Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

В целях обеспечения доступности услуг для инвалидов:

1. Установить информационные указатели с использованием шрифта Брайля.

В заключении данного анализа обращаем ваше внимание на то, что в отчете «Оказание услуг по сбору и обобщению информации, получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Свердловской области» за 2019 г. допущены ошибки. В частности, указан неверный ИНН МБУК «Камышловский музей». ИНН учреждения 6613001614.

И. о. директора
МБУК «Камышловский музей» _____ А.С. Шумкова

Исполнитель: методист Бзердеревская Марина Леонидовна, тел.89826909343