

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

Музейный комплекс Козьмодемьянска

Всего 150 анкет

Из них – лиц с ОВЗ- 39

Других людей - 111

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.	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 (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на	40 баллов

	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)	50 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <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 	24 балла
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <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 (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 	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	27 балла
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	40 баллов

	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)	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
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50
Всего по критериям:		88,6

Первый критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» оценивается в 98 баллов. Информация, размещенная на сайте и стендах, соответствует предъявляемым требованиям. В качестве рекомендации можно отметить, что обратную связь можно поднять выше на странице; можно разместить опрос пользователей о качестве работы организации. Хотя некоторые пользователи в анкетах отмечают недостаточность информации на стендах внутри организации. В целом, первый показатель оценивается высоко.

Второй показатель, «Комфортность условий предоставления услуг» также на высоком уровне. Пользователи отмечают наличие комфортной зоны отдыха/ожидания. Отмечается чистота и санитарное состояние помещений. Возможность бронирования заказов в дистанционном режиме также присутствует.

Третий критерий, пользователями оценивается хорошо. Пользователи отмечают комфортность нахождения в музее.

Посетители с ОВЗ высказывают пожелания: больше проводить мероприятий с детьми-инвалидами (типа «Мои первые раскопки»), а также для взрослых пользователей с ОВЗ.

При этом рекомендуется в учреждении культуры продублировать звуковую и зрительную информацию для лиц с ОВЗ, организовать повышение квалификации для сотрудников по организации обслуживания лиц с ОВЗ.

Четвертый критерий, «Доброжелательность, вежливость работников организации», оценивается высоко. Посетители удовлетворены доброжелательностью, вежливостью основного и вспомогательного персонала. Отмечается высокое качество организации и проведения экскурсий.

Пятый критерий показывает удовлетворенность условиями оказания услуг. Пользователи рекомендуют посещение данного учреждения культуры всем знакомым, родственникам. Каких-либо проблем не выявлено.

Из недостатков отмечается, небольшое количество мест для отдыха, их необходимо увеличить. Необходимость ремонта музеев, особенно санитарно-гигиенических помещений. Всегда отмечается общий колорит города Козьмодемьянска, красота нижней части Козьмодемьянска.

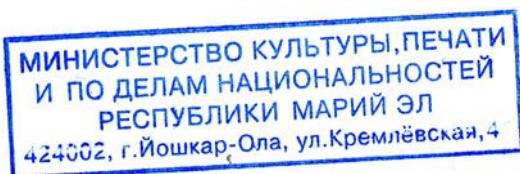
ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ОТ
06.11.2019

МБУК «Музейный комплекс Козьмодемьянска»

Расширить перечень мероприятий для детей-инвалидов и взрослых пользователей с ОВЗ;

организовать повышение квалификации для сотрудников по организации обслуживания лиц с ОВЗ;

найти возможность для увеличения количества мест для отдыха и ремонта музеев, особенно санитарно-гигиенических помещений.



Л.И. Русинова, консультант