**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ**

**НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ АЭМЗ «ЛУДОРВАЙ»**

Повышение качества обслуживания в учреждениях культуры крайне актуальная тема, поскольку все мы являемся потребителями услуг. Четкого определения качественного обслуживания не существует и можно сделать вывод только на основе изученного анализа, что же это такое полное удовлетворение для получателей услуг.

В соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»выявлены результаты.

В качестве источников информации стали официальные сайты организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций культуры; официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»; результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры; мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг.

Объем выборки составил **16205** получателя услуг.

## По результатам проведения независимой оценки качества по работе Архитектурно-этнографического музея-заповедника «Лудорвай» выявлены следующие оценки (в %):

## Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:

* Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры - **100.**
* Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **100.**
* Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **99,5.**
* Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым - **98,17.**
* Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком и режимом работы организации культуры) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **100.**
* Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **98,55.**

## В показателях, характеризующих общий критерий «Открытость и доступность информации об организации»:

## Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»), по которому АЭМЗ «Лудорвай» получил 88,39.

* Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)) - **81,5**.
* Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» - **81,9**

**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**

* Обеспечение в организации культуры комфортных условий пребывания в организации культуры (транспортная/ пешая доступность организации культуры, санитарное состояние помещений и территории организации , наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов) - **89**.
* Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - **88,3.**

Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг рассматривалось по следующим 7 признакам:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

- наличие и доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);

- санитарное состояние помещений организаций;

- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

## Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»

* Оборудование помещений организации культуры 3 и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (оборудованных 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 культуры) - **70,6.**
* Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (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 культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому) - **88,3**.
* Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) - **74,8.**

Таким образом, проведенный сбор данных в рамках независимой оценки качества услуг, оказываемых АЭМЗ «Лудорвай», показал достаточно высокий уровень качества оказываемых услуг и удовлетворённости получателей ими.

Самый высокий результат музей получил за критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры» - **99 баллов.**

Актуальные проблемы в деятельности музея включенных в исследование, заключаются в следующем:

* не в полном объеме представлена информация об организациях на официальных сайтах;
* наибольшую степень неудовлетворенности отражается несоответствием доступности для лиц с ограниченными возможностями в полной мере.

Все вышеизложенные предложения помогут музею-заповеднику улучшить качество обслуживания, повысить профессионализм сотрудников, увеличить спектр предоставляемых услуг, а также качество услуг. В дальнейшем эти действия поспособствуют музею выбраться на лидирующие позиции учреждений культуры.