#### ООО Институт управления и социального проектирования

**«Информ-проект»**

454084, Россия, г. Челябинск, ул. Каслинская, д. 21Б - 167

**Аналитическая справка по итогам**

**исследования**

**Муниципальное казенное учреждение**

**«Сосновский районный историко-краеведческий музей»**

Руководитель исследования:

директор Института «Информ-проект», доктор культурологии, канд. пед. наук,

Синецкий Сергей Борисович

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г.

Челябинск, 2019

**АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ**

* 1. **Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Показатель** | **Значение показателя в баллах** | **Значение показателя с учетом его значимости** |
| *Открытость и доступность информации об организации культуры* | | | |
|  | 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) | 100 | 40 |
| 1. *Комфортность условий предоставления услуг* | | | |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условийпредоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 |
| 1. *Доступность услуг для инвалидов* | | | |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 96.2 | 28.9 |
| 1. *Доброжелательность, вежливость работников организации культуры* | | | |
|  | 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) | 100 | 40 |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 40 |
|  | 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) | 100 | 20 |
| *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) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 30 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 20 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 |

**2.2. Информационно-сервисное направление (анализ официального сайта и информационного стенда)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Показатель** | **Стенд** | **Сайт** | **Значение показателя в баллах** | **Значениепоказателяс учетомегозначимости** |
| ***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) дата создания организации культуры; | да | да |
| 2) ее учредитель, учредители; | да | да |
| 3) место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии); | да | да |
| 4) режим, график работы; | да | да |
| 5) контактные телефоны и адреса электронной почты; | да | да |
| 6) структура и органы управления организации культуры; | да | да |
| 7) виды предоставляемых услуг организацией культуры; | да | да |
| 8) материально-техническое обеспечение предоставления услуг; | нет | да |
| 9) копия устава организации культуры; | да | да |
| 10) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); | нет | да |
| 11) копия документа о порядке предоставления услуг за плату; | да | да |
| 12) информация, которая размещается, опубликовывается по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; | да | да |
| 13) иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация. | да | да |
| ***Только для официального сайта учреждения культуры, ведущего коммерческую деятельность*** |  |  |
| 14) информация об установленных организациями исполнительских искусств и музеями *ценах на билеты*, абонементы и экскурсионные путевки на проводимые ими театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее – зрелищные мероприятия); |  | да |
| 15) информация о лицах, уполномоченных в соответствии с частью четвертой статьи 52.1 настоящих Основ на реализацию билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, о других лицах, которым в соответствии с частью пятой статьи 52.1 настоящих Основ уполномоченными лицами переданы права и обязанности по реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, включая сведения о сайтах в сети «Интернет», через которые указанными лицами осуществляется реализация таких билетов, абонементов и экскурсионных путевок, а также информацию о максимальной стоимости технологически обусловленных (необходимых) и неразрывно связанных с реализацией билетов, абонементов и экскурсионных путевок услуг по бронированию, формированию в электронной форме и (или) печати на бумажном носителе билетов, абонементов или экскурсионных путевок, по информированию покупателей о проводимых зрелищных мероприятиях, об отмене, замене и (или) переносе зрелищных мероприятий и иных информационно-консультативных услуг (далее - сопутствующие услуги), оказываемых покупателям билетов, абонементов и экскурсионных путевок указанными лицами; |  | нет |
| 16) информация о формах, реквизитах и элементах оформления билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия; |  | нет |
| 17) информация о лицах, на которые в соответствии с частью девятой статьи 52.1 настоящих Основ возложена обязанность по возмещению посетителю полной стоимости билета, о лицах, на которые в соответствии с частью пятнадцатой статьи 52.1 настоящих Основ возложена обязанность по возврату посетителю стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки; |  | нет |
| 18) информация о зрелищных мероприятиях, посещение которых осуществляется при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителя, в том числе документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, с указанием сведений о посетителе (фамилии, имени и отчества) в билете, абонементе и экскурсионной путевке, в случае реализации организациями исполнительских искусств и музеями именных билетов, именных абонементов, именных экскурсионных путевок; |  | нет |
| 19) информация о предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия специальных программах и акциях, включая информацию о праве таких организаций исполнительских искусств и музеев не принимать к возврату приобретенные в рамках данных специальных программ и акций билеты, абонементы и экскурсионные путевки; |  | да |
| 20) информация о порядке возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия». |  | нет |
|  | **ИТОГО** | 11 | 15 | **78.8** | **23.6** |
| 1.2 | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: |  |  |  |  |
| 1) телефона |  | да |  |  |
| 2) электронной почты |  | да |  |  |
| 3) электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.) |  | да |  |  |
| 4) обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |  | да |  |  |
|  | **ИТОГО** |  | 4 | **100** | **30** |

**2.3. Экспертно-диагностическое направление (анализ комфортности условий предоставления услуг и доступности услуг для инвалидов)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатель** | **Фиксация наличия** | **Значение показателя в баллах** | **Значение показателя с учетом его значимости** |
| *Комфортность условий предоставления услуг* | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: |  |  |  |
| 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | да |
| 2) наличие и понятность навигации внутри организации | да |
| 3) доступность питьевой воды | да |
| 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) | да |
| 5) санитарное состояние помещений организаций | да |
| 6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | да |
|  | **ИТОГО** | 6 | **100** | **50** |
| *Доступность услуг для инвалидов* | | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: |  |  |  |
| 1) оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами | да |
| 2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | нет |
| 3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | да |
| 4) наличие сменных кресел-колясок | нет |
| 5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | нет |
|  | **ИТОГО** | 2 | **40** | **12** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: |  |  |  |
| 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | нет |
| 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | нет |
| 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | нет |
| 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да |
| 5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) | да |
| 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | да |
|  | **ИТОГО** | 3 | **60** | **24** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Показатель** | **Величина показателя в баллах** | | **Значениепоказателяс учетомегозначимости** |
| *Открытость и доступность информации об организации культуры* | | | | |
|  | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 78.8 | | 23.6 |
|  | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100 | | 30 |
|  | 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) | 100 | | 40 |
|  | **ИТОГО** | средний балл  92.9 (макс.100) | | 93.6  (макс. 100) |
| 1. *Комфортность условий предоставления услуг* | | | | |
|  | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100 | | 50 |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условийпредоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | 50 |
|  | **ИТОГО** | средний балл  100 (макс.100) | | 100  (макс. 100) |
| 1. *Доступность услуг для инвалидов* | | | | |
|  | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 40 | | 12 |
|  | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая | 60 | | 24 |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 96.2 | | 28.9 |
|  | **ИТОГО** | средний балл  65.4 (макс.100) | | 64.9  (макс. 100) |
| 1. *Доброжелательность, вежливость работников организации культуры* | | | | |
|  | 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) | 100 | | 40 |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | | 40 |
|  | 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) | 100 | | 20 |
|  | **ИТОГО** | средний балл  100 (макс.100) | | 100  (макс. 100) |
| *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) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 30 | |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 20 | |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 50 | |
|  | **ИТОГО** | средний балл  100 (макс.100) | 100  (макс. 100) | |

**2.4. Общие выводы по результатам исследования**

Независимая оценка качества условий оказания услуг в муниципальном казенном учреждении «Сосновский районный историко-краеведческий музей», осуществленная в 2019 году, позволяет сделать вывод о *высоком качестве* данных условий, об ответственной позиции управленческого состава и коллектива работников, контролирующих различные стороны функционирования учреждения и непосредственно включенных в систему оказания услуг населению Сосновского района.

Представленные в отчете показатели, были ориентированы на *условия* оказания услуг (по сути, отражение внешних аспектов коммуникации в системе «учреждение – посетители»), данный критерий, несомненно, находится в неразрывной связи с качественно-содержательными направлениями работы Сосновского районного историко-краеведческого музея и дает возможность делать комплексные выводы о функционировании учреждения.

Работа учреждения носит устойчиво-сбалансированный характер, что подтверждают высокие показатели оценки по всем анализируемым направлениям:

- аудиторному (массовый опрос получателей услуг);

- информационно-сервисному (анализ официального интернет-сайта и информационных стендов);

- экспертная диагностика (оценка специалистов, фиксирующих различные показатели работы учреждения при непосредственном выезде в учреждение).

Согласно оценкам аудитории, принявшей участие в анкетировании, Сосновский районный историко-краеведческий музей обеспечивает полную открытость и доступность информации о собственной деятельности, своевременно и полно размещая сведения на имеющихся информационных ресурсах (сайт организации, информационные стенды).

На официальных информационных ресурсах Сосновского районного историко-краеведческого музея присутствуют все необходимые сведения (режим, график работы, сведения об организации и ее учредителе, контактные телефоны и адреса электронной почты), позволяющие пользователю удовлетворить возникающие информационные запросы.

При изучении показателя «доброжелательность, вежливость работников организации культуры», можно говорить о высоком уровне развития коммуникативной культуры в Сосновском районном историко-краеведческом музее. Так, 100% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию.

Результаты исследования продемонстрировали, что 100% опрошенных респондентов удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в музее.

Мнения и оценки аудитории, указавшей на комфорт и удобство работы учреждения, полностью соответствуют результатам экспертной диагностики. Непосредственное присутствие экспертов в музее позволило установить соответствие всем необходимым требованиям:

- 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);

- общее 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).

Проблемным аспектом в работе Сосновского районного историко-краеведческого музея, согласно экспертной диагностике, является показатель доступности услуг для инвалидов.

Так, к позициям несоответствия были отнесены: отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

При этом экспертами было зафиксировано наличие оборудования входных групп пандусами/подъемными платформами, наличие поручней, расширенных дверных проемов. Можно говорить, таким образом, о частичном выполнении необходимых требований к состоянию помещений.

Особая информационная среда, необходимая для инвалидов (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, услуги сурдопереводчика) полностью отсутствует в учреждении. Хотя, официальный сайт Сосновского районного историко-краеведческого музея имеет альтернативную версию для инвалидов по зрению.

Несмотря на выявленное несоответствие ряда требований, предъявляемых к обеспечению специфических условий для инвалидов, важно указать на то, что работники Сосновского районного историко-краеведческого музея прошли необходимое обучение (инструктирование), требуемое для оказания помощи соответствующим категориям населения. Эти освоенные компетенции способствуют разрешению ряда гипотетических и реально возникающих проблем, связанных с оказанием услуг инвалидам со стороны работников музея, что особенно усиливается в условиях локального взаимодействия (работники организации лично знают получателей услуг, имеющих проблемы со здоровьем и нуждающихся в особом отношении; информированы о запросах этих категорий и могут оперативно реагировать на них). Кроме того, в музее есть возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. В процессе личного интервьюирования экспертами работников организации, фиксировалась готовность в оказании соответствующих услуг, высокая мера ответственности работников в отношении специфических категорий пользователей.

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – выступает универсальной проблемой большинства учреждений и территорий (как Челябинской области, так и иных регионов РФ).

Вполне закономерно, учитывая высокие позиции ответов по всем фиксируемым критериям и показателям, что 100% респондентов готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).

Этот результат позволяет говорить об устойчивом положительном имидже Сосновского районного историко-краеведческого музея среди населения, об эффективно выстроенной системе коммуникации между работниками учреждения и аудиторий и, как следствие, перспективах удержания этих высоких позиций.

**2.5. Рекомендации по итогам исследования**

1. Первой, и очевидной, рекомендацией, которую необходимо сделать на основе проведенного исследования – изыскать ресурсы для обеспечения доступности всего комплекса услуг музея для людей с ограниченными возможностями здоровья. В данном контексте обратим внимание на необходимость выделения требуемого правилами количества парковочных мест для автотранспортных средств инвалидов.

2. Рекомендацией, выходящей за рамки собственно исследования удовлетворенности, является усиление позиционирования музея за пределами поселения и даже района. Креативная основа ряда экспозиций, зафиксированная экспертами, позволяет использовать музей в качестве повода для установления взаимовыгодных контактов района с другими регионами и организациями, вузами, специалистами и т. д. Последнее, при обеспечении публичности может заметно повысить имидж, как самого музея (внутри поселения), так и района в целом.

3. В контексте перспективного развития музея целесообразно разработать процесс дополнительного образования его сотрудников, направленного на получение навыков социопроектной деятельности, деловой коммуникации (с внешними партнерами) и т. п. позволяющим активно наращивать возможности музея, делая его многофункциональным учреждением культуры регионального звучания.