

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры

Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Республики Башкортостан Национальный музей Республики Башкортостан

Интегральный индекс качества = 92%



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУКиИ Национальный музей Республики Башкортостан проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о музеях (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация, виртуальный тур, но отсутствует обратная связь с сотрудниками музея. Получатели услуг считают, что музей недостаточно информирует о предстоящих выставках(80%).

II. Комфортность условий и доступность получения в музеях услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Респонденты оценивают комфортности пребывания в музее чуть выше среднего. Были жалобы на состояние залов (трещина в полу, душно в помещении).

III. Время ожидания предоставления услуги;

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма высока(100%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев;

Анкетный опрос показал, что в этом блоке один из высших показателей(90%). Тем не менее, были жалобы со стороны респондентов на грубое обращение сотрудников по телефону.

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг;

Получатели услуг в целом довольны качеством и количеством экспозиций. Также считают, что экскурсии проводятся на высоком уровне (90%). Такое же количество опрошенных считают, что цена соответствует качеству услуги. Несмотря на эти показатели, общая доля удовлетворенных качеством оказания услуг всего 85%. Значительная часть получателей услуг хотели бы больше новых экспонатов и залов. Также в предложениях респонденты указывали, что не все залы открыты для просмотра.

Предложения по улучшению качества работы
Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства РБ
Национальный музей РБ

№п /п	Действия	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Мероприятия, направленные на повышение открытости и доступности информации об организации			
1.1	Продолжить размещение виртуальных экскурсий на сайте музея	Повышение удовлетворенных получателей услуг качеством и полнотой информации о работе организации	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
1.2	Регулярное размещение информации о временных выставках на сайте музея, на стендах в помещении организации	Обновленная и доступная информация о предстоящих и работающих выставках на информационных стендах музея	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
2. Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1	Рассмотреть возможность проведения косметического ремонта в организации культуры	Удовлетворенность получателей услуг общим состоянием организации	Общее состояние внутреннего помещения организации
3. Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуг в организации			
3.1	Продолжить работу по сокращению времени ожидания клиентами предоставления услуг организацией	Повышение удовлетворенности получателей услуг временем при предоставлении услуг в организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных скоростью (временем ожидания) предоставления услуг организацией
4. Мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации)			

4.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками организации. Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг	Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность, компетентность и вежливость работников музея
5. Мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности качеством предоставляемых услуг организацией			
5.1	Повысить уровень комфортности получателей услуг пребывания в организации. Косметический ремонт в организации культуры	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами
5.3	Рассмотреть возможность обновления экспозиций в музее	Удовлетворенность получателей услуг удовлетворенных экспозициями в организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

Охват опрашиваемых получателей услуг составил – 30 человек

К результатам независимой оценки в электронном виде прилагается:

Приложение 1- Отчет по удаленному сбору (2л.), к нему прилагается запись звонка в организацию (1шт.)

Приложение 3 –Фотографии организации культуры (56шт.)

К результатам независимой оценки в печатном виде прилагается:

Приложение 1- Анкеты по анализу удовлетворенности качеством работы организаций, оказывающие услуги в сфере культуры (30л.)

Приложение 2 – Отчет по удаленному сбору (2л.)

Приложение 3 –Фотографии организации культуры (8шт.)

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры

Государственное бюджетное учреждение культуры и искусства Государственный академический русский драматический театр Республики Башкортостан

Интегральный индекс качества = 96%



Проведение независимой оценки качества оказания услуг в ГБУКиИ Государственный академический русский драматический театр РБ проводилось по основным показателям, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры:

I. Открытость и доступность информации о театре (мониторинг сайта, осмотр информационных стендов в организации).

На сайте есть вся необходимая информация: о сотрудниках театра, о предстоящих представлениях.

II. Комфортность условий и доступность получения в театре услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

В данной группе наблюдаются высокие показатели по всем вопросам. Небольшое количество респондентов утверждают, что в залах необходимо обновить мебель и в зимнее время года в театре низкая температура.

III. Время ожидания предоставления услуги.

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги весьма высока (100%).

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музеев. Сотрудники театра, по мнению опрашиваемых, очень вежливые и компетентные.

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Общий уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг театром можно оценить в 90%, этот показатель не достиг максимума по