

**РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ
МБУК Районный историко-краеведческий музей имени Героя Советского
Союза Дмитрия Сергеевича Ракшина
МР Кигинский район РБ**

Независимая оценка качества условий оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Районный историко-краеведческий музей имени Героя Советского Союза Дмитрия Сергеевича Ракшина муниципального района Кигинский район Республики Башкортостан» проводилось ООО «ПРОГРЕСС-ИНТЕР» в сентябре-октябре 2019 года. Исследование велось в соответствии с Законом РФ от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями от 5 декабря 2017 г.), Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». Расчет показателей производился на основе анализа сайта организации в сети "Интернет" и иных открытых информационных ресурсов организации; анализа нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания услуг в сфере культуры; наблюдения, посещения организации; опроса получателей услуг. В анкетировании приняли участие 167 пользователей.

№	Показатель	Баллы
1. 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	80
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-	78,9

	телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
Интегральный показатель критерия 1		85,56
2. Комфортность условий предоставления услуг		
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	60
2.2	Не применяется для оценки организаций культуры	-
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	82,93
Интегральный показатель критерия 2		71,47
3. Доступность услуг для инвалидов		
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	64,71
Интегральный показатель критерия 3		53,41
4. Доброжелательность, вежливость работников организации		
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	79,82
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	88,68
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	81,09
Интегральный показатель критерия 4		83,62
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг²		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	84,28
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	83,8
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	79,25

Интегральный показатель критерия 5	81,67
Итого	75,15

Среднее (нормированное по числу показателей) значение интегрального показателя составляет 75,15 балла.

Таким образом, результаты исследования позволяют заключить, что качество оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Районный историко-краеведческий музей имени Героя Советского Союза Дмитрия Сергеевича Ракшина муниципального района Кигинский район Республики Башкортостан» в целом соответствует требованиям.

Султангалеев Р.Р.

Генеральный директор ООО «ПРОГРЕСС-ИНТЕР»

Гильмиянова Р.А.

Кандидат исторических наук, доцент

