



УТВЕРЖДАЮ:

Директор музея

С.В.Крузе

«12» января 2026 г.

Отчет
о результатах проведения самоанализа деятельности ГБУК РО
«Ростовский областной музей изобразительных искусств» по
обеспечению качества условий оказания услуг
потребителям в 2025 г.

Цель исследования

Сбор и обобщение информации для проведения самоанализа деятельности ГБУК РО «Ростовский областной музей изобразительных искусств» по выявлению оценки потребителей качества условий оказания услуг в 2025 году.

Сроки проведения сбора и обобщения информации

Сбор и обобщение информации об обеспечении качества условий оказания услуг проводились с 22 по 28 декабря 2025 года.

Информационная база для сбора и обобщения информации

В ходе проведения сбора и обобщения информации об обеспечении качества условий оказания услуг потребителям использовались данные официального сайта в сети Интернет и других общедоступных информационных ресурсов, наличие в них соответствующей требованиям информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к ней, а также анализ условий предоставления государственных услуг и данные социологического опроса получателей музейных услуг.

Критерии независимой оценки качества условий:

- открытость и доступность информации о музее;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников музея;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

По результатам самоанализа установлено, что выявленные недостатки в ходе проверки независимой оценки качества в 2024 году по показателям «открытость и доступность информации» и «комфортность условий предоставления услуг» полностью устранены. Проведенный в 2025 году мониторинг официального музейного сайта и оценка восприятия опрошенными получателями услуг открытости и доступности информации показали отличный результат. В отношении комфортности условий предоставления услуг зафиксировано снижение оценки. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, сократилось с 100% в 2024 году до 90% в 2025 году. Это связано с тем, что здание музея по адресу: ул. Пушкинская, 115 находится

на реставрации, учреждение функционирует в одном помещении по адресу: пр.Чехова, 60, количество выставочных залов уменьшилось, зона отдыха (ожидания) и навигация внутри музея не совсем удовлетворяют пользователей услуг.

По показателю «доступность услуг для инвалидов» музей имеет удовлетворительные результаты. Улучшили альтернативную версию официального сайта музея в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (слабовидящих). Наполнили сенсорные киоски в фойе и выставочных залах информацией о музее, его деятельности, выставках и ценных экспонатах для инвалидов по зрению звуковой информацией, для инвалидов по слуху – зрительной информацией. Обновлено дублирование надписей, знаков и других сообщений, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля. Приобретен подъемник для кресел-колясок. Сотрудники музея прошли повышение квалификации по работе с посетителями с ограниченными возможностями.

Вместе с тем, выявленные в 2024 году отдельные недостатки в процессе независимой оценки качества не удалось устранить: приобрести сменные кресла-коляски, специальное оборудование для санитарно-гигиенических помещений. Это было связано с тем, что в 2025 году финансовые средства на эти цели не выделялись. Предложения по приобретению данного оборудования для обеспечения доступности среды для инвалидов направлены в министерство культуры Ростовской области.

По результатам проверки установлено, что потребители услуг удовлетворены «доброжелательностью, вежливостью работников музея» и «условиями оказания услуг». Этому способствует регулярно проводимая работа с сотрудниками по вопросам профессиональной этики, повышения профессионального мастерства в области экскурсионного и лекционного обслуживания.

По данным социологического опроса потребители услуг высоко оценили открытость и доступность информации о музее, доброжелательность и вежливость музейных работников; отметили удовлетворительный уровень комфортности и качества условий предоставления услуг, а также доступности услуг для инвалидов; продемонстрировали готовность рекомендовать посещение музея родственникам и знакомым. По результатам самоанализа разработан план по дальнейшему улучшению качества оказания услуг посетителям на 2026 – 2029 годы.

Заместитель директора
по развитию



Н.В. Шихалева