

РЕЗУЛЬТАТЫ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
В ГБУК РО «РОСТОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ МУЗЕЙ ИЗОБРАЗИТЕЛЬНЫХ
ИСКУССТВ»

Цель исследования

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в ГБУК РО «Ростовский областной музей изобразительных искусств»

Сроки проведения сбора и обобщения информации

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились с 26 по 29 декабря 2022 года.

Информационная база для сбора и обобщения информации

В ходе проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг использовались данные официального сайта, наличие в нем соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей, а также анализ условий предоставления услуг и данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг музея.

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 проверки установлено, что ранее выявленные недостатки в процессе независимой оценки качества по показателям «открытость и доступность информации» и «комфортность условий предоставления услуг» полностью устранены. Мониторинг сайта и оценка восприятия опрошенными получателями услуг открытости и доступности информации, а также комфортности условий показали отличные результаты - 100 баллов.

По показателю «доступность услуг для инвалидов» музей имеет удовлетворительные результаты. Ранее выявленные некоторые недостатки в процессе независимой оценки качества удалось устранить. Так, 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 для инвалидов по зрению звуковой информацией, заключили договор со Школой-интернатом №48 по сурдопереводу для инвалидов по слуху, установили рядом с главным входом в музей указатель специального парковочного места для инвалидов, выполнили ремонт лестницы с учетом установленных требований.

Вместе с тем, отдельные позиции не выполнены из-за отсутствия финансовых средств. Нет возможности для приобретения подъемника для кресел-колясок, сменных кресел-колясок, специального оборудования для санитарно-гигиенических помещений, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненных рельефно-точечным

шрифтом Брайля. Данные проблемы в основном будут решены в 2024 году, запланированы на эти цели средства в областном бюджете.

По результатам проверки установлено, что показатели «доброжелательность, вежливость работников музея» и «удовлетворенность потребителей услуг условиями их оказания» соответствуют отличной оценке. Этому способствует регулярно проводимая работа с сотрудниками по вопросам профессиональной этики, повышения профессионального мастерства в области экскурсионного и лекционного обслуживания.

Таким образом, по данным социологического опроса потребители услуг высоко оценили открытость и доступность информации о музее, комфортность условий предоставления услуг, доброжелательность и вежливость музейных работников, отметили на удовлетворительном уровне доступность услуг для инвалидов, продемонстрировали высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг и готовы рекомендовать посещение музея родственникам и знакомым.

И.о. директора



Н.В.Дробышева