

**РЕЗУЛЬТАТЫ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
В ГБУК РО «РОСТОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ МУЗЕЙ
ИЗОБРАЗИТЕЛЬНЫХ ИСКУССТВ» в 2023 году**

Цель исследования

Сбор и обобщение информации об условиях оказания услуг для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в ГБУК РО «Ростовский областной музей изобразительных искусств» в 2023 году.

Сроки проведения сбора и обобщения информации

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились с 11 по 28 декабря 2023 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 и разнообразности информации, а также комфортности условий показали сто балльные результаты.

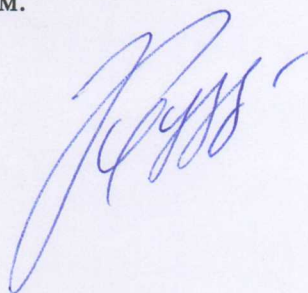
По показателю «доступность услуг для инвалидов» музей имеет удовлетворительные результаты. Это связано с тем, что в 2023 году не представилась возможность приобрести подъемник для кресел-колясок, сменное кресло-коляску, специальное оборудование для санитарно-гигиенических помещений, знаки и иную текстовую и графическую информацию. Данные проблемы будут решены в 2024 году, на эти цели запланированы 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.

Директор

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'С.В. Крузе', written in a cursive style.

С.В.Крузе