

Отчет
о выполнении Плана-мероприятий по улучшению качества работы БУ ХМАО-Югры «Музей Природы и Человека» на 2017 год

	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Оценка качества	Информация об исполнении
1	Открытость и доступность информации об учреждении			Имеющиеся информационные ресурсы в плане доступности и актуальности работают достаточно эффективно, однако на сайте <i>отсутствует полная информация:</i>
1.1	Наличие <u>общей информации</u> об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет в соответствии с приказом Минкультуры от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов РФ, ОМСУ и организаций культуры в сети Интернет	По состоянию на 01.10.2017 информация актуальна и не требует изменений и дополнений	На основании Отчета по проведению независимой оценки качества оказания услуг (2017) открытость и доступность информации о деятельности музея оценена на 9,2 балла из 10 возможных, 97% опрошенных отметили высокий уровень доступности и актуальности информации о деятельности учреждения и только 3% указали на наличие незначительных недостатков	Общая информация о Музее природы и Человека размещена на сайте Департамента культуры Ханты-Мансийского автономного округа — Югры, информация обновлена 17.04.2017 в связи со сменой директора: https://depcultura.admhmao.ru/podvedomstvennye-uchrezhdeniya/ https://depcultura.admhmao.ru/podvedomstvo-auto/363519/muzey-prirody-i-cheloveka
1.2	Наличие <u>информации о деятельности организации культуры</u> на официальном сайте организации культуры в сети Интернет в соответствии с приказом Минкультуры от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов РФ, ОМСУ и организаций культуры в сети Интернет	Обновление проведено 30.10.2017		Размещены дополнительно: копии НПА, устанавливающих цены на услуги либо порядок их установления — http://www.ugramuseum.ru/segodnya_v_muzee/kalendar_sobyitij/polojenie_ob_ozkazanii_platnyih_usug_bu_hmao-yugryi_muzey_prirody_i_cheloveka/ ; информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на	На отчетную дату		

	территории организации	информация размещена по состоянию на 04.11.2017		http://www.ugramuseum.ru/posetitelyu/rejim_raboty_i_tsenyi/tsenyi_na_bilety_i_uslugi/ ; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением, а также предложения об улучшении качества его деятельности - http://www.ugramuseum.ru/O_muzeecv_edeniya_ob_uchrejdении/ сведения о видах, предоставляемых услуг - http://www.ugramuseum.ru/u/schedule/files/9f81bc008c5be5f7.pdf
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	На основании Отчета по проведению независимой оценки качества оказания услуг (2017) данный показатель оценен на 45,7 балла из 50 максимальных баллов, респондентами он оценен на 9,2 балла из 10 возможных. В целом уровень комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения соответствует требованиям получателей услуг, что свидетельствует <i>об эффективной работе музея в данном направлении</i>		
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры		70% респондентов ответили, что условия отличные, 29% - в целом хорошие	
2.2	Дополнительные услуги и доступность их получения	Приказ от 04.09.2017 № 295/01-02	Респонденты оценили данный показатель на 8,9 балла из 10 возможных: 61% респондентов отметили, что уровень качества и доступности получения услуг высокий, 35% оценили его на хорошо.	Сотрудниками музея предприняты меры по увеличению дополнительных услуг и доступности их получения (проведен анализ востребованности дополнительных услуг, разработан и утвержден новый перечень дополнительных платных услуг, уточнены имеющиеся и разработаны новые сценарии и программы

				проведения мероприятий)
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Январь 2018	Степень удобства пользования электронными сервисами респонденты оценили на 8,9 балла из 10 возможных. Оценку отлично поставили 63% респондентов, в целом хорошо поставили 32%.	к концу года Музей планирует запустить новую версию сайта (с прозрачной логистикой), которая позволит повысить данный показатель
2.4	Удобство графика работы организации культуры	30.10.2017	Оценен на 8,9 балла из 10 возможных, это говорит о том, что подавляющее большинство получателей услуг 96% удовлетворены графиком работы музея	Музей направил на согласование график работы экспозиции музея для посетителей: в субботу до 21 час и переход с 2018 года на работу экспозиций музея без выходных - 7 дней в неделю
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья		Показатель оценен получателями услуг на 9,8 балла из максимальных 10. 99% респондентов подтвердили возможность посадки инвалидов в транспортное средство и высадки из него перед входом в музей и внутри него, в том числе с использованием кресла-коляски. 99% оценили оснащенность музея специальными устройствами для доступа инвалидов (входные зоны, звуковые устройства, санитарные комнаты и т.п.). 99% отметили возможность самостоятельного передвижения инвалидов по музею и наличие сопровождающего персонала. 98% отметили знания и навыки персонала в работе с посетителями-инвалидами. 96% оценили возможность получения информации и беспрепятственный доступ у музею и услугам.	
3	Время ожидания предоставления услуги		Оценка данного показателя 18,2 балла из 20 максимальных баллов. Время ожидания предоставления услуги в музее <i>удовлетворяет получателей услуг в полном объеме</i>	
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры		Данный показатель оценен	С основным персоналом музея

			на 9,1 балла. 67% респондентов ответили, что режим работы отличный, оценку хорошо поставили 29%	проведено собрание, посвященное повышению качества культуры обслуживания и дисциплине. Прорабатывается вопрос перехода работы музея для посетителей без выходных дней
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры		Оценено респондентами на 9,1 балла из 10 максимальных. 65% респондентов отметили, что режим работы отличный, оценку хорошо поставили 33%	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		Оценка данного блока 18,1 балла из 20 возможных. Качество оказания услуг (доброжелательность, вежливость, компетентность персонала) свидетельствует о высоком профессиональном уровне, умении создавать правильный психологический климат и указывает на <i>эффективную работу в этом направлении</i>	
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры		Оценка респондентов 9,0 баллов из 10 возможных. 96% высоко оценили качество оказания услуг, из них 66% поставили отлично, а 30% - хорошо	96%
4.2	Компетентность персонала организации культуры		Оценен на 9,1 балла из 10 максимальных, 68% получателей услуг поставили отлично, 12% - хорошо, 3% - удовлетворительно	80%
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		Данный показатель получил оценку 36,8 балла из 40 возможных. <i>В целом уровень удовлетворенности оценен получателями услуг достаточно высоко, что свидетельствует о серьезной работе,</i>	

			проделанной в этом направлении
5.1	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом		Критерий оценен на 9,2 балла из 10. В целом качество предоставляемых услуг как отличное и хорошее оценили 100% получателей услуг
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры		Критерий оценен на 9,2 балла из 10 возможных. 72% поставили оценку отлично, 24% - оценку хорошо
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети Интернет		Критерий оценен на 9,2 балла из 10 возможных. 73% респондентов оценили данный показатель на отлично, 24% - в целом хорошо
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры		Критерий оценен на 9,2 балла из 10 возможных. 70% респондентов поставили оценку отлично, 29% - в целом хорошо