

ГБУК АО «Сольвычегодский историко-художественный музей»

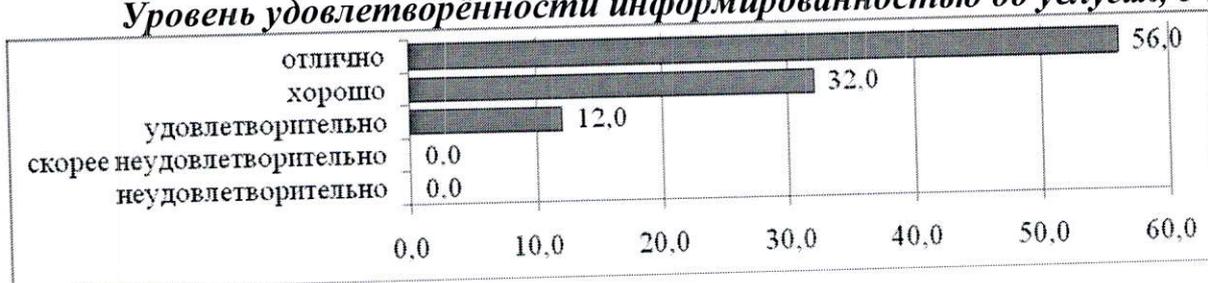
1) Уровень открытости и доступности информации об учреждении культуры

Информированность о предстоящих выставках

56% посетителей определяют свою информированность о предстоящих выставках на оценку «отлично». В целом 88% опрошенных респондентов высказывают положительное мнение по отношению к работе музей по данному показателю.

Диаграмма №130

Уровень удовлетворённости информированностью об услугах, в %



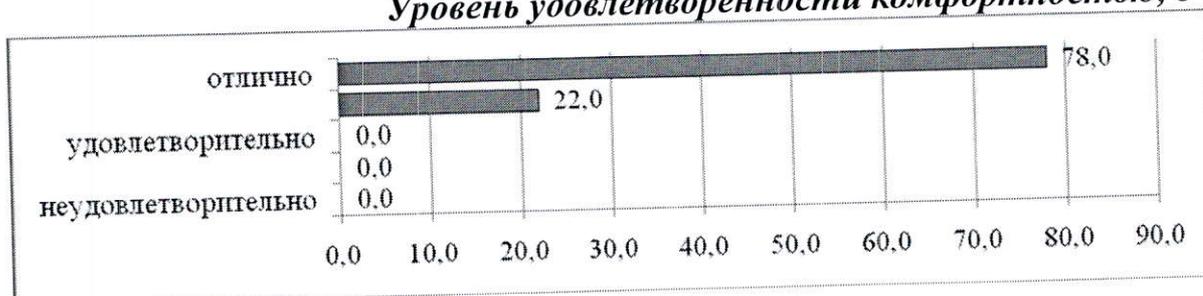
Суммарная оценка информированности по услугам музея достигает значения – 4,4 (из 5,00 баллов), что соответствует среднему (хорошему) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

2) Уровень комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

Комфортность пребывания в музее

78% посетителей определяют уровень комфорта в музее на оценку «отлично». В целом положительное мнение (сумма ответов «отлично» и «хорошо») по данному показателю характерно для всех опрошенных респондентов.

Уровень удовлетворённости комфортностью, в %



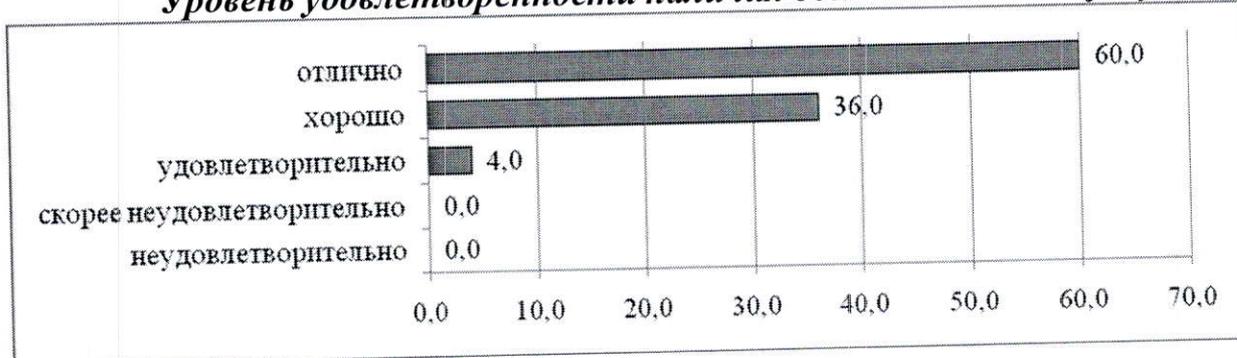
Суммарная оценка комфортности пребывания в музее достигает значения – 4,8 (из 5,00 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Наличие необходимых услуг

60% посетителей определяют наличие дополнительных услуг в музее на оценку «отлично». В целом положительное мнение по данному вопросу выражают 96% опрошенных респондентов.

Диаграмма №132

Уровень удовлетворённости наличия дополнительных услуг, в %



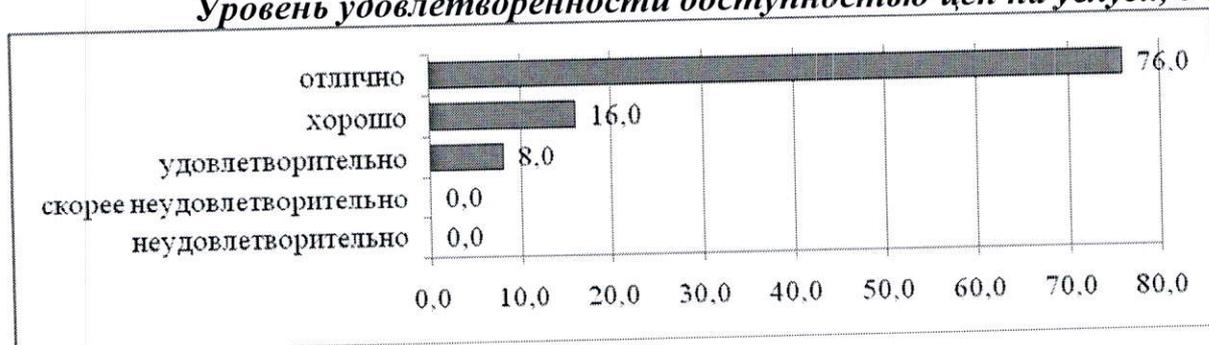
Суммарная оценка дополнительных услуг в музее достигает значения – 4,6 (из 5,00 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Доступность цен на услуги

76% посетителей определяют цены на услуги на оценку «отлично». В целом 92% опрошенных респондентов выражают положительное отношение по данному показателю.

Диаграмма №133

Уровень удовлетворённости доступностью цен на услуги, в %



Суммарная оценка стоимости услуг музея достигает значения – 4,7 (из 5,00 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Транспортная доступность

72% посетителей музея отмечают высокий уровень транспортной доступности. В целом положительное отношение по данному показателю характерно для 90% опрошенных респондентов.

Диаграмма №134

Уровень удовлетворённости транспортной доступностью, в %



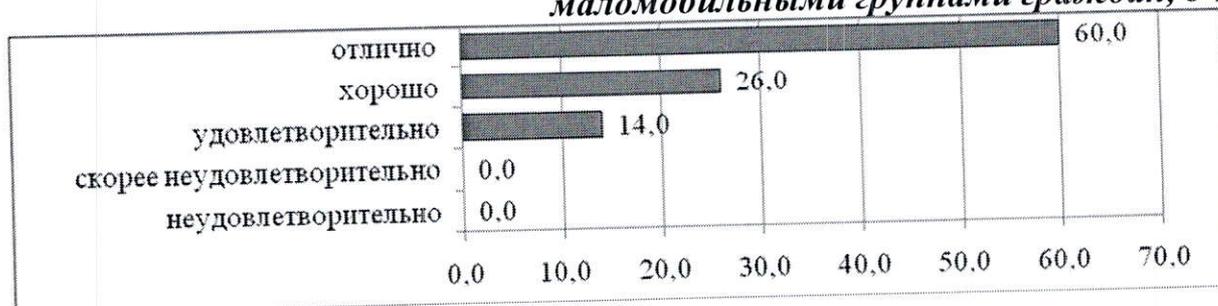
Суммарная оценка транспортной доступности достигает значения – 4,6 (из 5,00 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Доступность для маломобильных групп граждан

60% посетителей отмечают высокий уровень удовлетворённости транспортной доступностью услуг музея для маломобильных групп граждан. В целом положительное мнение по данному показателю выражают 86% опрошенных респондентов.

Диаграмма №135

Уровень удовлетворённости доступностью получения музея маломобильными группами граждан, в %



Суммарная оценка доступности услуг музея для маломобильных групп граждан достигает значения – 4,5 (из 5,00 баллов), что соответствует

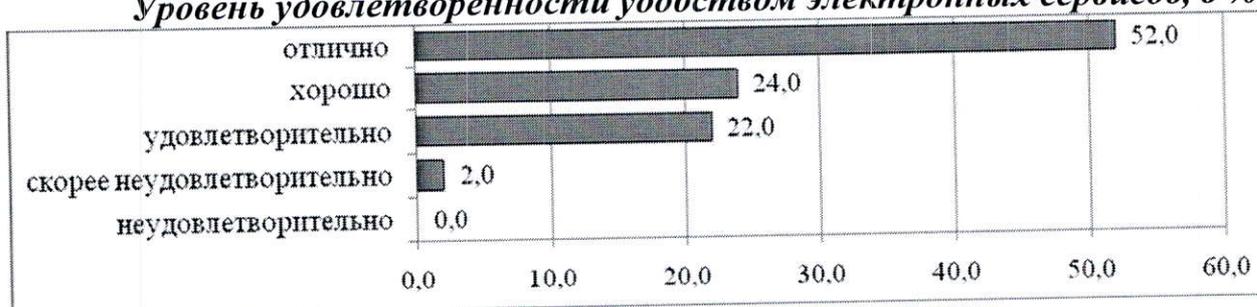
высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Электронные сервисы

В целом 76% опрошенных посетителей выражают положительную оценку по отношению к удобству использования электронных сервисов. Однако у существенной доли респондентов (22%) не сформировалось мнение по данному параметру работы учреждения.

Диаграмма №136

Уровень удовлетворённости удобством электронных сервисов, в %

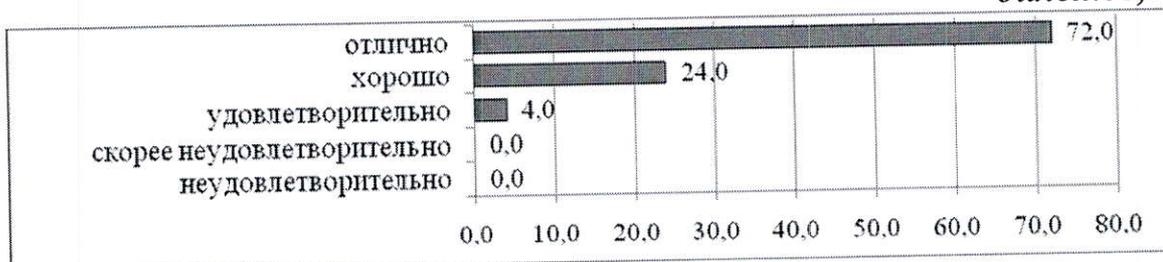


Суммарная оценка удобства использования электронных сервисов достигает значения – 4,3 (из 5,00 баллов), что соответствует среднему (хорошему) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Процедура покупки (бронирования) билетов

72% посетителей выражают мнение о высоком уровне удовлетворенности процедурой бронирования и покупки билетов. В целом 96% опрошенных респондентов положительно относятся к работе учреждения по данному показателю.

Уровень удовлетворённости процедурой покупки и бронирования билетов, в %



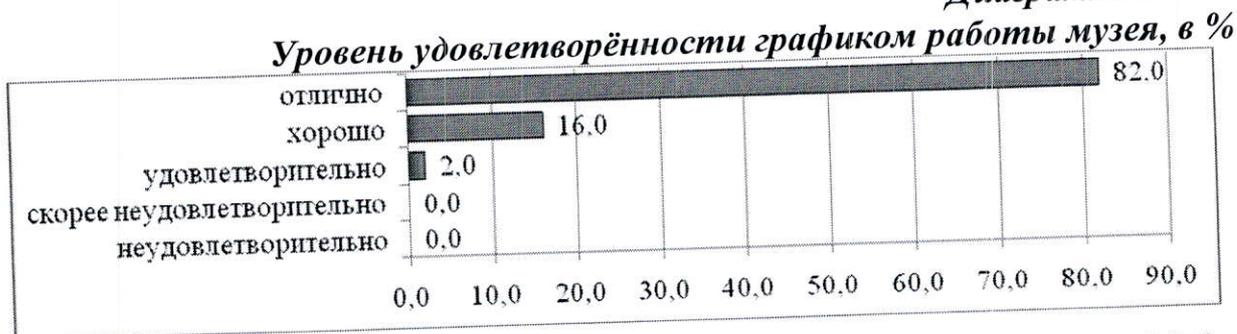
Суммарная оценка процедуры покупки и бронирования билетов достигает значения – 4,7 (из 5,00 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

3) Уровень удовлетворённости временем ожидания предоставления услуги

Удобство графика работы

82% посетителей музея выражают высокий уровень удовлетворенности графиком работы учреждения. В целом положительно оценивают временные рамки работы 98% опрошенных респондентов.

Диаграмма №138

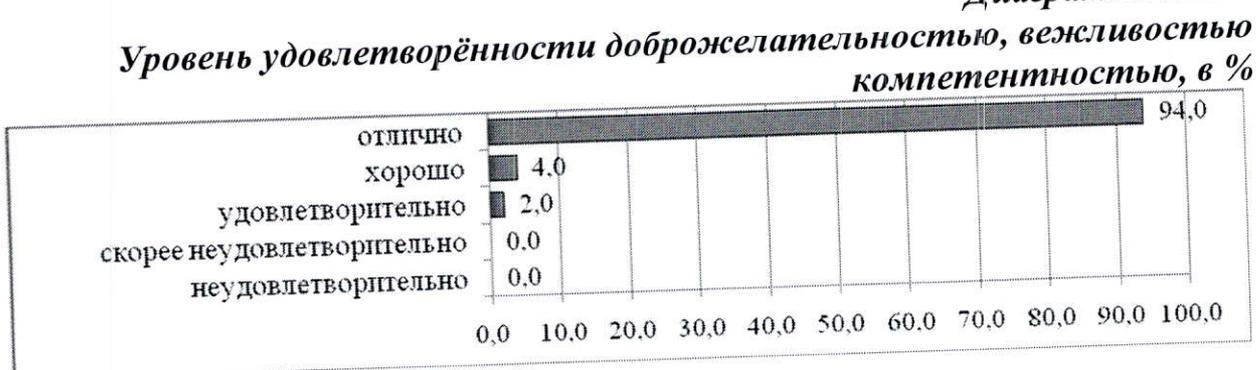


Суммарная оценка режима работы музея достигает значения – 4,8 (из 5,00 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

4) Уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников учреждений культуры

Преобладающее большинство (94%) посетителей оценивает профессиональные качества работников музея на отметку «отлично».

Диаграмма №139



Суммарная оценка вежливости, доброжелательности и компетентности достигает значения – 4,9 (из 5,00 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

5) Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг

Все опрошенные посетители (100%) выражают положительное мнение по отношению к качеству оказываемых услуг музеем.

Диаграмма №140

Уровень удовлетворённости качеством оказания услуг музеем, в %



Суммарная оценка качества оказываемых услуг достигает значения – 4,9 (из 5,00 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Сводный показатель качества работы учреждения культуры по всем параметрам оценивания достигает в результате анализа мнения посетителей - 4,6 баллов (из 5,0 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню оказания услуг.

Параметр качества	Оценка
информированность о предстоящих выставках и экспозициях в музее	4,4
комфортности пребывания в музее	4,8
наличие дополнительных услуг в музее	4,6
уровень доступности цен на услуги музея	4,7
транспортная и пешая доступность	4,6
доступность для маломобильных граждан	4,5
электронные сервисы	4,3
график работы	4,8
покупка и бронирование билетов	4,7
вежливость доброжелательность компетентность	4,9
общая удовлетворённость услугами	4,9

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

**Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области
«Сольвычегодский историко-художественный музей»**

Наименование информационного объекта (требования)	Наличие информации	Дата размещения последней информации по данной позиции
Общая информация об учреждении;	<i>Да</i>	<i>30.11.2015</i>
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	<i>Да</i>	<i>02.11.2015</i>
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	<i>Да</i>	<i>03.02.2015</i>
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	<i>Да</i>	<i>30.11.2015</i>
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	<i>Да</i>	<i>05.02.2015</i>
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	<i>Да</i>	<i>05.02.2015</i>
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	<i>Да</i>	<i>21.10.2014</i>

Сводный показатель по результату изучения информации на сайте www.bus.gov.ru достигает - 7,0 баллов, соответствует высокому уровню открытости информации.

Оценка информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры

ГБУК АО «Сольвычегодский историко-художественный музей»		
Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5

Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	0
ИТОГО	33	21

Сводный показатель по результату изучения информации на официальном сайте учреждения культуры достигает - 21 баллов (из 33,0 баллов), что соответствует удовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов.

Выводы:

1) Сводный показатель качества работы учреждения культуры по всем параметрам оценивания достигает в результате анализа мнения посетителей - 4,6 баллов (из 5,0 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню оказания услуг.

2) Сводный показатель по результату изучения информации на сайте www.bus.gov.ru достигает - 7,0 баллов, соответствует высокому уровню открытости информации.

3) Сводный показатель по результату изучения информации на официальном сайте учреждения культуры достигает - 21 баллов (из 33,0 баллов), что соответствует удовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов.