Общественный совет по культуре при Министерстве культуры Омской области

Информация
об итогах проведения независимой оценки качества работы государственных музеев в 2014 году

В.В. Дрягин, член Общественного совета по культуре при Министерстве культуры Омской области, директор ООО «Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований-2»

Б.А. Коников, председатель Общественного совета по культуре при Министерстве культуры Омской области

НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ

Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 597
«О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»

Постановление Правительства РФ от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»

Утверждены Правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

Распоряжение Правительства РФ от 30.03.2013 № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги на 2013-2015 годы»

Утвержден План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги на 2013-2015 годы

Критерии независимой оценки качества работы

1. Открытость и доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг:

1.1 Рейтинг на сайте www.bus.gov.ru;

1.2 Полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте;

1.3 Наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг;

1.4 Доля потребителей, считающих информацию о деятельности учреждения доступной.

2. Комфортность условий и доступность получения услуг:

2.1 Степень физической (территориальной) доступности предоставляемой услуги;

2.2 Степень экономической доступности предоставляемой услуги;

2.3 Степень комфортности ожидания услуги;

2.4 Оценка выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении услуг в учреждениях.

3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения:

3.1 Культура обслуживания в учреждении.

4. Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг:

4.1 Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг, от числа опрошенных.

Вопросы анкеты

1. Как часто Вы посещаете этот музей?

(Выберите один ответ и обведите его код)

1. Несколько раз в месяц
2. Один раз в месяц
3. Один раз в три месяца
4. Один раз в полгода
5. Один раз в год
6. Один раз в три года
7. С другой частотой
8. Впервые в этом музее

Просим Вас выразить свое мнение относительно конкретных составляющих услуг, предоставляемых музеем.

2. Устраивает ли Вас в полной мере…

(По каждому из составляющей выберите один вариант ответа и обведите его код)

2.1. … тематика и количество представленных в настоящее время экспозиций и выставок?	1. Да	2. Нет	3. Затрудняюсь ответить
2.2. …работа экскурсоводов по ознакомлению посетителей с экспозициями и выставками?	1. Да	2. Нет	3. Затрудняюсь ответить
2.3. …профессиональная подготовка музейных специалистов, работающих с посетителями?	1. Да	2. Нет	3. Затрудняюсь ответить
2.4. …тексты на этикетках экспонатов, указатели и прочая пояснительная печатная информация в залах музея?	1. Да	2. Нет	3. Затрудняюсь ответить
2.5. ….эстетическая, научная и познавательная ценность выставленных экспонатов?	1. Да	2. Нет	3. Затрудняюсь ответить
2.6. …художественное оформление экспозиций?	1. Да	2. Нет	3. Затрудняюсь ответить

3. В целом Вы удовлетворены качеством услуг, предоставляемых музеем?

(Выберите один ответ и обведите его код)

1. Да, удовлетворен (-а)
2. Нет, не удовлетворен (-а)
3. Затрудняюсь ответить

4. Устраивает ли Вас в полной мере…

(По каждому из составляющих выберите один вариант ответа и обведите его код)

4.1. …доступность информации о работе нашего учреждения, включая информацию о режиме работы, оказываемых видах и стоимости услуг; возможность оставить отзыв о работе музея, свои замечания и предложения	1. Да	2. Нет	3. Затрудняюсь ответить
4.2. …территориальная доступность музея, в том числе удобство его расположения для посетителей, отдаленность от Вашего места проживания, возможность добраться до него на общественном или личном транспорте	1. Да	2. Нет	3. Затрудняюсь ответить
4.3. … доступность музея для посетителей с ограниченными возможностями здоровья, включая наличие пандусов, лифтов, специальных санитарных комнат	1. Да	2. Нет	3. Затрудняюсь ответить
4.4. …цена билета, а также стоимость дополнительных платных услуг, оказываемых музеем	1. Да	2. Нет	3. Затрудняюсь ответить
4.5. …комфортность ожидания услуги, включая наличие и удобство мест для отдыха, наличие мест для питания, работа гардероба и туалета	1. Да	2. Нет	3. Затрудняюсь ответить
4.6. …комфортность получения услуги, включая материально-техническое оснащение помещения, соблюдение санитарно-эпидемиологических норм, температурный режим в помещении	1. Да	2. Нет	3. Затрудняюсь ответить
4.7. …культура обслуживания, в том числе вежливость и доброжелательность работников музея, готовность персонала оказать помощь при возникновении трудностей	1. Да	2. Нет	3. Затрудняюсь ответить

5. В целом Вы удовлетворены доступностью услуг, предоставляемых музеем?

(Выберите один ответ и обведите его код)

1. Да, удовлетворен (-а)
2. Нет, не удовлетворен (-а)
3. Затрудняюсь ответить

6. Напишите, пожалуйста, свои пожелания относительно экспозиции музея. Что бы Вы хотели видеть в наших залах? *(Впишите свои пожелания и предложения)*

_____

_____

7. Укажите, пожалуйста, сколько Вам полных лет? *(впишите свой возраст)* _____ **лет**

8. Ваш пол *(Выберите один ответ и обведите его код)* 1. Мужской 2. Женский

9. Где Вы проживаете? *(Выберите один ответ и обведите его код)* 1. В городе Омске 2. В районе Омской области 3. В другом регионе

10. Укажите род Ваших занятий. *(Выберите один ответ и обведите код его код)*

1. Учащийся (-аяся) школы
2. Студент (-ка) ВУЗа, ССУЗа
3. Рабочий
4. Служащий
5. Пенсионер
6. Предприниматель
7. Другие виды занятости

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В ИССЛЕДОВАНИИ!

Оценка открытости и доступности информации о государственных музеях Омской области и порядке предоставления услуг

Анализ рейтинга на федеральном сайте www.bus.gov.ru

Рейтинг «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений»

Отображать: ○ Сводный отчет ○ По публично-правовым образованиям ◉ По учреждениям

Выбор учреждения: Выбрано: 6 Очистить

Период: 2014 год

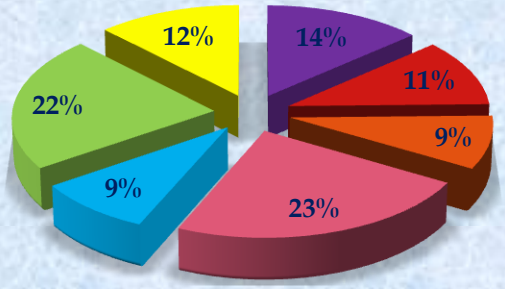
Включая сведения за следующие месяцы: Выбрано: 1 Показать

Выгрузить в Excel

	Наименование организации	Текущий рейтинг
1	БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ "ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБЛАСТНОЙ ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ "ЛИБЕРОВ-ЦЕНТР"	1,0
2	БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ "ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ"	0,5
3	бюджетное учреждение культуры Омской области "Омский государственный литературный музей имени Ф.М. Достоевского"	1,0
4	бюджетное учреждение культуры Омской области "Омский музей Кондратия Белова"	1,0
5	БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ "ОМСКИЙ МУЗЕЙ ПРОСВЕЩЕНИЯ"	1,0
6	бюджетное учреждение культуры Омской области "Омский областной музей изобразительных искусств имени М.А. Врубеля"	1,0

Всего: 6

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ



- Либеров-центр
- Литературный музей им. Достоевского
- Музей Белова
- Музей им. Врубеля
- Музейный комплекс воинской славы омичей
- ОГИК музей
- Омский музей просвещения

Общее число респондентов 2070 человек

Оценка открытости и доступности информации о государственных музеях Омской области и порядке предоставления услуг

1.2 Сведения по пунктам № 1 и 2 **Перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой потребителям услуг о деятельности государственных учреждений Омской области:**

- стоимость оказываемых (выполняемых) учреждением услуг (работ) (при наличии платных услуг (работ);
- сведения о нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) оказываемых (выполняемых) учреждением услуг (работ).

1.3 Оценка наличия и доступности способов обратной связи с получателями услуг осуществлялась на основе анализа официальных сайтов государственных музеев по трем компонентам:

- **контактный телефон библиотеки,**
- **электронный адрес библиотеки,**
- **форма для обращения граждан (вопрос-ответ).**

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА БАЛЛОВ ПО ПУНКТУ 1.2

Наименование учреждения	Количество баллов в зависимости от наличия необходимых сведений
Государственный художественный музей «Либеров-центр»	2
Омский государственный литературный музей имени Ф.М. Достоевского	2
Музей Кондратия Белова	2
Омский областной музей изобразительных искусств имени М.А. Врубеля	1
Омский музей просвещения	2
БУК «Омский государственный историко-краеведческий музей»	1

Сводные результаты проведенной оценки по 1 критерию «Оценка открытости и доступности информации о государственных музеях Омской области и порядке предоставления услуг»

Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг				
	bus.gov.ru	сайт	сайт	анкета	Итого по критерию №1
	Баллы по критерию 1.1 уровень рейтинга на сайте	Баллы по критерию 1.2 полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте	Баллы по критерию 1.3. наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг (наличие телефона, e-mail, формы обращения «вопрос-ответ»)	Баллы по критерию 1.4 доля потребителей, считающих информацию о деятельности учреждения доступной	
Государственный художественный музей «Либеров-центр»	10	2	3	8	23
Омский государственный литературный музей имени Ф.М. Достоевского	10	2	3	9	24
Музей Кондратия Белова	10	2	3	8	23
Омский областной музей изобразительных искусств имени М.А. Врубеля	10	1	2	7	20
Омский музей просвещения	10	2	2	7	21
Омский государственный историко-краеведческий музей	5	1	3	8	17

Сводные результаты проведенной оценки по 2 критерию «Оценка комфортности условий и доступности получения услуг государственных музеев Омской области»

Наименование учреждения	2. Комфортность условий и доступность получения услуг			Итого по критерию №2
	Баллы по критерию 2.2 доля потребителей, удовлетворенных экономической доступностью предоставляемых услуг.	Баллы по критерию 2.3 доля потребителей, удовлетворенных комфортностью ожидания услуг.	Баллы по критерию 2.4 доля потребителей, удовлетворенных доступностью музея для посетителей с ограниченными возможностями здоровья.	
Государственный художественный музей «Либеров-центр»	8	7	2	17
Омский государственный литературный музей имени Ф.М. Достоевского	9	8	5	22
Музей Кондратия Белова	8	6	4	18
Омский областной музей изобразительных искусств имени М.А. Врубеля	8	6	2	16
Омский музей просвещения	8	5	3	16
Омский государственный историко-краеведческий музей	8	7	4	19

Сводные результаты проведенной оценки по 3 критерию «Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников музея»

Наименование учреждения	3.1 Доля потребителей, удовлетворенных культурой обслуживания в учреждении	Итого по критерию № 3
Государственный художественный музей «Либеров-центр»	96,8	9
Омский государственный литературный музей имени Ф.М. Достоевского	99,3	9
Музей Кондратия Белова	97,7	9
Омский областной музей изобразительных искусств имени М.А. Врубеля	94,3	9
Омский музей просвещения	94,6	9
Омский государственный историко-краеведческий музей	92,5	9

Сводные результаты проведенной оценки по 4 критерию «Оценка удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг»

Наименование учреждения	4.1 Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг	Итого по критерию №4
Государственный художественный музей «Либеров-центр»	92,6	9
Омский государственный литературный музей имени Ф.М. Достоевского	94,6	9
Музей Кондратия Белова	96,1	9
Омский областной музей изобразительных искусств имени М.А. Врубеля	93,8	9
Омский музей просвещения	85,7	8
Омский государственный историко-краеведческий музей	88,4	8

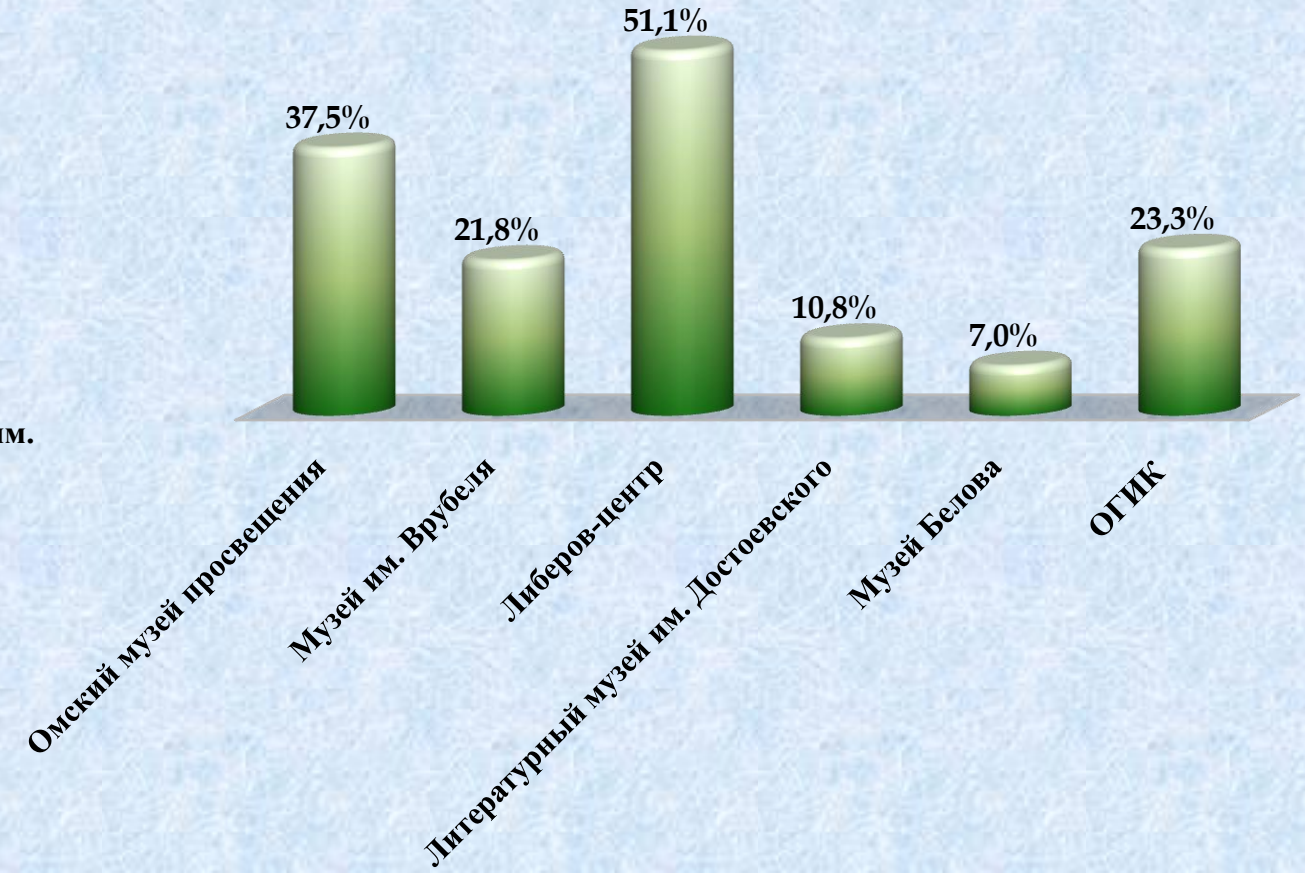
Итоги независимой оценки качества работы государственных музеев

Наименование учреждения	Критерий № 1	Критерий № 2	Критерий № 3	Критерий № 4	Итого по учреждению	Рейтинг учреждения
Омский государственный литературный музей имени Ф.М. Достоевского	24	22	9	9	64	1
Музей Кондратия Белова	23	18	9	9	59	2
Государственный художественный музей «Либеров-центр»	23	17	9	9	58	3
Омский музей просвещения	22	16	9	8	55	4
Омский областной музей изобразительных искусств имени М.А. Врубеля	20	16	9	9	54	5
Омский государственный историко-краеведческий музей	17	19	9	8	53	6

Доля респондентов, отрицательно оценивших работу музеев по критериям

ЦЕНА БИЛЕТА, СТОИМОСТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПЛАТНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ МУЗЕЕМ

ДОСТУПНОСТЬ МУЗЕЯ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ



Доля респондентов, отрицательно оценивших работу музеев по критериям

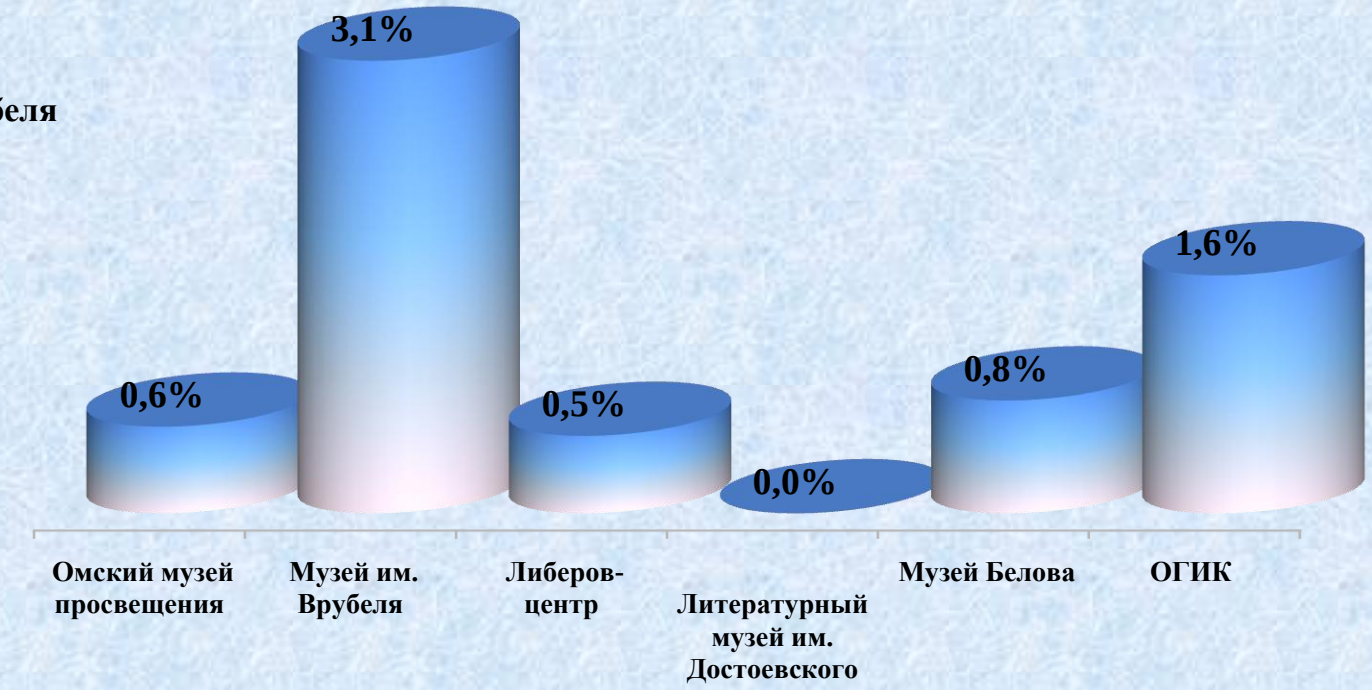
ТЕМАТИКА И КОЛИЧЕСТВО ПРЕДСТАВЛЕННЫХ В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ ЭКСПОЗИЦИЙ И ВЫСТАВОК

РАБОТА ЭКСКУРСОВОДОВ ПО ОЗНАКОМЛЕНИЮ ПОСЕТИТЕЛЕЙ С ЭКСПОЗИЦИЯМИ И ВЫСТАВКАМИ

Доля респондентов, отрицательно оценивших работу музеев по критериям

КОМФОРТНОСТЬ ОЖИДАНИЯ УСЛУГИ, ВКЛЮЧАЯ НАЛИЧИЕ И УДОБСТВО МЕСТ ДЛЯ ОТДЫХА, НАЛИЧИЕ МЕСТ ДЛЯ ПИТАНИЯ, РАБОТА ГАРДЕРОБА И ТУАЛЕТА

КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВЕЖЛИВОСТЬ И ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ РАБОТНИКОВ МУЗЕЯ, ГОТОВНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОКАЗАТЬ ПОМОЩЬ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ТРУДНОСТЕЙ



ПОЖЕЛАНИЯ РЕСПОНДЕНТОВ

Государственный художественный музей Либеров-центр

Выставки декоративно-прикладного искусства
Обзор здания снаружи с экскурсоводом
Расширение экспозиций

Описания экспозиций на английском языке

Омский государственный литературный музей имени Ф.М. Достоевского

Музей Кондратия Белова

Расширение выставочных площадей
Выставки из других регионов России

ПОЖЕЛАНИЯ РЕСПОНДЕНТОВ

Омский областной музей изобразительных искусств имени М.А. Врубеля

Обновление экспозиций
Организация зоны питания

Омский музей просвещения

Увеличение количества экспонатов
Расширение выставочных площадей
Разнообразие тематики экскурсий

Организация работы с детьми и фотовыставок
Увеличение количества экспонатов
Отдельные билеты на уличную экспозицию
Организация зоны питания

Омский государственный историко-краеведческий музей

Общие рекомендации государственным музеям

Принять меры к увеличению доступности музеев посетителям с ограниченными возможностями здоровья

Разработать специальные проекты для категории посетителей пенсионного и предпенсионного возраста

Совершенствовать работу по увеличению числа посетителей из районов Омской области, организуя специальные программы для жителей области

Рассмотреть вопрос об оборудовании специальных мест отдыха, в том числе и дополнительных, мест питания, удобства работы гардероба

Развивать проекты, направленные на формирование постоянного посетителя, проекты для молодежи, совершенствовать тематики выставок

Провести анализ соответствия методическим требованиям системы аттестации экскурсоводов и при необходимости провести дополнительную аттестацию сотрудников отделов, имеющих отношение к работе с посетителями

Ввести в практику двуязычные экспликации и этикетаж (на русском и английском языках) на постоянных экспозициях и выставках

Рекомендации по отдельным музеям

Государственный художественный музей «Либеров-центр»: рассмотреть возможность включения в обзорную экскурсию осмотр здания (объект культурного наследия регионального значения «Жилой дом А.С.Кабалкина»)

Омский государственный историко-краеведческий музей: при модернизации сайтов предусмотреть возможность «обратной связи» с посетителями, разработать предложения по интерактивным детским программам в филиале «Музейный комплекс воинской славы омичей», провести дополнительный мониторинг, внести предложения по совершенствованию системы оплаты предоставляемых услуг

Омский областной музей изобразительных искусств имени М.А. Врубеля: при модернизации сайтов предусмотреть возможность «обратной связи» с посетителями, проработать вопрос об организации выставки произведений М.А. Врубеля к одной из юбилейных дат, рассмотреть возможность создания постоянной экспозиции художественных произведений советского периода, либо увеличить число выставок, посвященных этому периоду.

Рекомендации по отдельным музеям

Омский государственный литературный музей имени Ф.М. Достоевского: предусмотреть проведение совместных выставок с одним из центральных музеев с целью представления рукописей, мемориальных музейных предметов, связанных с Ф.М. Достоевским

Музей Кондратия Белова: возобновить практику проведения музыкально-поэтических вечеров и других камерных форм работы с посетителями.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!