В декабре 2018 года Автономной некоммерческой организацией по оказанию услуг в сфере культуры и искусства «Продвижение» проведена независимая оценка качества оказания услуг Государственным автономным учреждением культуры «Музейно-выставочный центр Забайкальского края» (далее – ГАУК «МВЦ»).

Оценка качества оказания услуг ГАУК «МВЦ» осуществлялась по двум направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По результатам оценки уровня открытости и доступности информации официальный сайт ГАУК «МВЦ» получил максимальное количество баллов – 60.

Независимая оценка удовлетворенности качеством условий оказания услуг ГАУК «МВЦ» проведена на основе данных социологических исследований, в ходе которых проведен анкетный опрос получателей услуг по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Открытость и доступность информации об организации культуры оценивалась по двум показателям:

- качество, полнота и доступность информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации;
- качество, полнота и доступность информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

Максимальное количество баллов по каждому из показателей – 20.

ГАУК «МВЦ» по первому показателю получено 17,975 балла. По второму показателю – 17,375. Общее количество баллов по указанным показателям 35,35 из максимальных 40.

Комфортность условий предоставления услуг также оценивалась по двум показателям:

- комфортность условий предоставления услуг в организации культуры;
- удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации в целом.

Максимальное количество баллов по каждому из показателей – 50.

В первом показателе оценивались:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации культуры;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота,

наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);

- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», при личном посещении и пр.).

Посетители ГАУК «МВЦ» указали на отсутствие посадочных мест в фойе Учреждения и постоянную занятость парковки автомобилями сотрудников соседних учреждений.

Тем самым, комфортность условий предоставления услуг ГАУК «МВЦ» по первому показателю оценена на 40,45 балла. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации в целом составила в ГАУК «МВЦ» 43,775 балла.

Общее количество баллов, полученных ГАУК «МВЦ» по критерию «Комфортность условий предоставления услуг», составило 84,225 баллов из максимальных 100.

Доступность услуг для инвалидов оценивалась по 3 показателям:

- оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;

- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими посетителями;

- удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в организации в целом.

Максимальное количество баллов по первому показателю 30 баллов, по второму – 40, по третьему – 30.

ГАУК «МВЦ» по первому показателю получило 20,895 балла, по второму показателю – 33,1 балла, по третьему – 23,5375 балла.

Общее количество баллов, полученных ГАУК «МВЦ» по критерию «Доступность услуг для инвалидов», составило 77,5325 балла из максимальных 100.

Высоко оценена деятельность ГАУК «МВЦ» по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации». Учреждение получило 94,4375 балла из максимальных 100.

Удовлетворенность условиями оказания услуг оценивалась по трем показателям:

- готовность рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым;

- удобство графика работы организации;

- удовлетворенность условиями оказания услуг организацией культуры в целом.

Максимальное количество баллов по первому показателю 30 баллов, по второму – 20, по третьему – 50.

ГАУК «МВЦ» по первому показателю получило 28,575 балла, по второму показателю – 19,1 балла, по третьему – 43,5125 балла.

Общее количество баллов, полученных ГАУК «МВЦ» по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», составило 91,1875 балла из

максимальных 100.

По результатам независимой оценки качества оказания услуг ГАУК «МВЦ» получило 442,7325 балла из максимальных 500. Учреждение оценено посетителями, как оказывающее качественные услуги. Однако в дальнейшем ГАУК «МВЦ» нацелено на постоянное улучшение качества оказываемых услуг в сфере культуры.