Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *№ п/п* | *Показатель / критерий* | *Отметка о соответствии данному критерию* | *Ссылка на страницу с информацией/*  *Предложения по улучшению показателя* |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах: |  |  |
| - полное наименование учреждения; | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/contacts/index.php |
| - сокращенное наименование учреждения; | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/contacts/index.php |
| - почтовый адрес; | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/contacts/index.php |
| - схема размещения; | Размещено во вкладках «Посетителям» и «Контакты». | <http://www.muzgeo.ru/contacts/index.php>  http://www.muzgeo.ru/skhema-raspolozheniya.php |
| - дата создания, сведения об учредителях; | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/istoriya-muzeya.php |
| - учредительные документы (Устав, свидетельство о государственной регистрации и т.п.); | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/o-muzee/ofitsialnye-dokumenty/%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B8%D0%B5%20%D1%81%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%BE%D0%B1%20%D1%83%D1%87%D1%80%D0%B5%D0%B6%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8.pdf |
| - режим работы; | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/ |
| - контактные телефоны; | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/contacts/index.php |
| - адрес электронной почты; | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/contacts/index.php |
| - ФИО, должности руководящего состава | Размещено во вкладках «Контакты» и «О музее» / «Структура» | <http://www.muzgeo.ru/contacts/index.php>  http://www.muzgeo.ru/o-muzee/struktura/administratsiya/administratsiya.php/ |
| 1.2 | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: |  |  |
|  | - телефон; | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/contacts/index.php |
|  | - электронная почта; | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/contacts/index.php |
|  | - электронный сервис «Форма подачи электронного обращения»; | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/contacts/index.php |
|  | - обеспечение технической возможности получателя услуг мнения о качестве оказания услуг (анкета или гиперссылка на нее) | Размещено в разделах «Анкета посетителя» и «Независимая оценка качества услуг» (ссылка www.bus.gov.ru). | <http://www.muzgeo.ru/anketa.php>  <https://bus.gov.ru/pub/independentRating/list> |
| 1.3 | Наличие информации о деятельности музея на официальном сайте в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277: |  |  |
|  | - сведения о видах предоставляемых услуг; | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/preyskurant-tsen.php |
|  | - копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы); | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/preyskurant-tsen.php |
|  | - перечень оказываемых платных услуг, цены на услуги; | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/preyskurant-tsen.php |
|  | - копия плана финансово-хозяйственной деятельности; | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/o-muzee/ofitsialnye-dokumenty/pfxd/ |
|  | - информация о материально-техническом обеспечении; | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/o-muzee/ofitsialnye-dokumenty/mto/ |
|  | - информация о планируемых мероприятиях; | Размещено. | <http://www.muzgeo.ru/>  Дополнить вкладку «Посетителям» ежеквартальной афишей с перечнем всех планируемых мероприятий музея в определенный период. |
|  | - информация о выполнении ГЗ; | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/o-muzee/ofitsialnye-dokumenty/gos-zadanie/2019/2019.php |
|  | - отчёт о результатах деятельности учреждения; | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/o-muzee/ofitsialnye-dokumenty/otchet/ |
|  | - результаты НОК; | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-uslug/nezavisimaya-otsenka-kachestva-uslug.php |
|  | - план по улучшению качества деятельности. | Размещено. | http://www.muzgeo.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-uslug/nezavisimaya-otsenka-kachestva-uslug.php |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг | | |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: |  |  |
|  | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); | Мягкая зона у центрального входа; мягкие пуфики в выставочном пространстве; мягкие сиденья в «кинозале». |  |
|  | - наличие и понятность навигации внутри организации; | Навигация на сенсорном киоске; раздача схемы расположения выставок посетителям. |  |
|  | - доступность питьевой воды; | Кулер и одноразовые стаканчики во входной зоне музея. |  |
|  | - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); | В музее 8 санитарных комнат (13 кабинок) для посетителей. Чистота и наличие гигиенических принадлежностей обеспечивается ежедневно. |  |
|  | - санитарное состояние помещений организации; | Санитарное состояние помещений поддерживается в порядке; уборка помещений проходит систематически. В циклограмме музея закреплён санитарный день, когда в экспозициях музея проходит полная генеральная уборка (каждый последний четверг месяца). |  |
|  | - возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет», на официальном сайте) | Бронирование осуществляется по телефону и через официальный сайт музея («Заказать занятие», «Заказать экскурсию»). | Дополнить варианты экскурсионного обслуживания «Авторской экскурсией» и «Экскурсией в фондохранение». |
| 2.2 | - удобство пользования электронными сервисами; | Размещены виртуальные туры; возможна виртуальная экскурсия через мобильное приложение «Изи.тревелл». | Доработать мобильную версию сайта (при технической возможности); внедрить использование платформы дополненной реальности «Артефакт». |
| 2.3 | Время ожидания предоставления услуг: |  |  |
|  | - соблюдение режима работы организации культуры; | Режим работы соблюдается. Обо всех изменениях (с указанием причин изменения режима работы) посетители своевременно информируются через сеть «Интернет», объявления в музее. |  |
|  | - соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг | Сроки (время проведения экскурсии, время начала экскурсии или мероприятия) соблюдаются. Допустимое время ожидания экскурсовода – не более 3-х минут. |  |
| 3 | Доступность услуг для инвалидов | | |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: |  |  |
|  | - оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами | В соответствии с актуальным, утвержденным паспортом доступности, музей имеет 100% доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья.  Прилегающая территория музея, центральный вход оборудованы пандусами; обеспечивается беспрепятственный доступ в любое время года для сенсорной категории инвалидов и с нарушениями статодинамической функции (двигательной). На примузейной территории располагаются две скамейки для отдыха. |  |
|  | - наличие выделенных стоянок; | В соответствии с актуальным, утвержденным паспортом доступности, на стоянке музея обозначены специальные места для транспорта людей с ограниченными возможностями здоровья; находятся в непосредственной близости к центральному входу в музей. |  |
|  | - наличие адаптированных лифтов; | Есть адаптированные лифты с расширенными дверными проемами, поручнями, кнопками с информацией на шрифте Брайля. |  |
|  | - наличие сменных кресел-колясок; | Есть. Количество – 1 шт. |  |
|  | - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | Есть. Количество – 1 шт. |  |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: |  |  |
|  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | На примузейной территории располагается уличный стенд с информацией о музее, напечатанный шрифтом Брайля.  Маршрут от стоянки музея к главному входу оснащен тактильной плиткой с указанием направления движения для слабовидящих.  Уличная входная лестница оснащена контрастной маркировкой крайних ступеней, поручнями.  На фасаде здания размещена тактильная табличка с режимом работы музея.  На пандусе установлена кнопка вызова сотрудников музея.  В зоне центрального входа размещена тактильно-звуковая мнемосхема плана 1 этажа.  Информация о деятельности музея, размещенная на сенсорном киоске, доступна в том числе и для посетителей инвалидов-колясочников (интерфейс позволяет менять местами расположение активных ссылок).  Конференц-зал музея оснащен информационной стационарной системой «Исток С-1» позволяющей передавать аудио-сигналы в слуховой аппарат посетителей со сниженным слухом без лишних шумовых эффектов.  В 2018 году специально для людей с ограниченными физическими возможностями были созданы альбомы, информация, на страницах которых, передаётся через тактильные восприятия. |  |
|  | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации, выполненной шрифтом Брайля; | Режим работы музея; этикетаж; тактильная мнемосхема; альбомы, информация, на страницах которых, передаётся через тактильные восприятия. |  |
|  | - возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика; | Специально для данной категории посетителей в музее работает экскурсовод, владеющий русским жестовым языком. |  |
|  | - наличие альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению; | В 2013 году на сайте установлена версия сайта для слабовидящих. Настройка меню и системы навигации разработаны в соответствии с ГОСТ Р 52872-2007 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению». | Согласно Акту проверки требований доступности необходимо:  - обозначить кнопку перехода как ссылку (для определения скрин ридером);  - установить текстовое описание к некоторым графическим компонентам, загруженным в ПДФ. |
|  | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | В 2015 году в музее разработано Положение о ситуационной помощи инвалидам различных категорий в БУ «Музей геологии, нефти и газа». Все сотрудники ознакомлены с Положением. При необходимости смогут оказать необходимую помощь в рамках своих компетенций. |  |
|  | - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому. | Музейный проект «Музей в чемодане»; виртуальные туры по выставкам музея; виртуальная экскурсия через мобильное приложение «Изи.тревелл». |  |
| 4 | Доброжелательность, вежливость работников организации | | |
| 4.1 | - доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих **первичный контакт и информирование** получателей услуги; | Будут использованы следующие каналы получения Информации: Интернет-канал, личный опрос, опрос по телефону, опрос по электронной почте; контрольная закупка, посещение учреждения. |  |
| 4.2 | - доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих **непосредственное оказание услуги;** |  |
| 4.3 | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников **при использовании дистанционных форм взаимодействия**. |  |
| 5 | Удовлетворенность условиями оказания услуг | | |
| 5.1 | - доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам, знакомым; | Будут использованы следующие каналы получения Информации: Интернет-канал, личный опрос, опрос по телефону, опрос по электронной почте; контрольная закупка, посещение учреждения. |  |
| 5.2 | - доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации; |  |
| 5.3 | - доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг |  |