**Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном учреждении культуры «Музей-усадьба Н.Г. Чернышевского».**

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в 2019 году. Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг МУК «Музей-усадьба Н.Г. Чернышевского».

Задачи исследования:

1. Оценить открытость и доступность информации об организации;
2. Оценить комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. Выявить удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации;
4. Выявить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации;
5. Дать оценку доступности услуг для инвалидов.

Всего в опросе приняли участие 539  человек. Сбор информации осуществлялся по принципу гнездовой случайной выборки. По существу вопросов анкеты, разработанных на основе рекомендаций и утвержденных критериев эффективности, респонденты выразили представленное ниже мнение.

Большинство опрошенных (78,7%) при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, из них 98,1% считают данную информацию открытой, полной и доступной. Остальные 21,3% к информации не обращались.

Официальным сайтом организации пользуются 81,1% респондентов, чтобы получить информацию о ее деятельности *(отчётом о работе организации за год, работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации)*. Из них 96,6% удовлетворены качеством и полнотой данной информации.

Экспертный анализ сайта организации показал, отсутствие ряда требуемых параметров, таких как: информация о выполнении государственного задания, отчёт о результатах деятельности, ответы на часто задаваемые вопросы, получение консультации по оказываемым услугам.

Большинство участников опроса (95,5%) считают условия пребывания в данной организации *(места для сидения в зале, аудитории, гардероб, чистота помещений, состояние санузлов, ремонт помещений)* комфортными.

В опросе принимали участие респонденты, имеющие установленную группу инвалидности и лица, являющиеся их представителями (29,9% от общего числа опрошенных). Из них 91,6% считают организацию доступной для людей с ограниченными возможностями.

Вежливыми и доброжелательными работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование, считают 98,5% потребителей, принявших участие в опросе.

Работников обеспечивающих непосредственное оказание услуг, вежливыми и доброжелательными считают 98,7% опрошенных.

Большинство респондентов (79,4%) пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие). Из них, 99,5% респондентов, остались удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников дистанционных форм взаимодействия. Остальные 20,6% не пользовались дистанционными способами взаимодействия.

В опросе респондентам предлагалось определиться, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, 98,9% потребителей в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым.

Большинство опрошенных потребителей (96,3%), удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отдельных специалистов); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие).

В целом удовлетворены условиями оказания тех услуг, за которыми обратились в данную организацию, 98,3% респондентов.

Так же участниками опроса были внесены предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации, пользователи говорят о необходимости размещения в помещениях организации информационных буклетов о музее.

Составление образа каждого респондента в анкете в целом при комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные. В опросе приняли участие возрастные категории: 20 лет и младше- 11,1% от всех принявших участие в исследовании, 21-40-летние – 46,2%, от 41 до 60 лет –32,7% и 10% старше 60 лет. Из всех респондентов 43,4% мужчины, 56,6% женщины.

В целом, опрос показал, что пользователи услуг удовлетворены открытостью и доступностью информации об учреждении, а также комфортностью условий предоставления услуг. Пользователи удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, первичный контакт и информирование, а также работников дистанционных форм взаимодействия. Потребители имеют высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в данном учреждении. Организация доступна для людей с ограниченными возможностями здоровья.