

## **Анализ анкетирования посетителей Белгородского государственного историко-краеведческого музея в рамках 19 этапа независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры.**

В соответствии с приказом управления культуры Белгородской области от 11 июня 2019 года № 228 «О проведении 19 этапа независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры» в Белгородском государственном историко-краеведческом музее было проведено анкетирование 600 респондентов. При посещении музея 99 % респондентов обращались к информации, размещенной на стендах в помещениях организации (стенды, инфоматы и др.) 98,4 % опрошенных удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах. 78,8 % посетителей перед посещением организации культуры заходили на официальный сайт организации. 98,5 % опрошенных удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности музея, размещенной на официальном сайте. 98,7 % респондентов удовлетворены уровнем комфортности условий представления услуг. Из общего количества опрошенных 6% имеют установленную группу инвалидности. 99% посетителей удовлетворены условиями организации услуг для инвалидов в музее. 99,7% опрошенных удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование. 99,5 % посетителей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение. 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 воспользовались 77,6 % опрошенных, 100 % которых удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме. 99,7 % респондентов удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие). 99,2% опрошенных в целом удовлетворены условиями оказания услуг в музее и 99,7 % готовы рекомендовать музей родственникам и знакомым. Среди предложений по улучшению условий оказания услуг в музее: увеличение количества скамеек в залах, организация проведения экскурсий на английском языке.

Зав. научно-просветительным отделом

Т.Е. Сафонова