



УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБУ «СИКМ»  
Н.Ю. Здоровцева

**Акт № 4**  
**о независимой оценке качества работы**  
**Муниципального бюджетного учреждения**  
**«Семикаракорский историко-краеведческий музей»**

г. Семикаракорск

«03» декабря 2018 г.

Нами, членами рабочей комиссии по проверке итогов независимой оценки качества работы МБУ «СИКМ», проведенной в 4 квартале 2018 года в соответствии с порядком проведения,

**УСТАНОВЛЕНО:**

В период с 02 октября по 03 декабря 2018 года был проведен комплекс работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг МБУ «СИКМ».

Данная независимая оценка проводилась в отношении МБУ «СИКМ» и его структурного подразделения – мемориального Дома-музея В.А. Закруткина.

Независимая оценка качества оказания услуг проводилась на основании: Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 регистрационный № 37187); - приказа Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Минюстом России 02.12.2016 регистрационный № 44542) (далее – приказ Минкультуры России № 2542), приказа Министерства культуры Российской

Федерации от 07.03.2017 г. № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

**Основным методом исследования было выбрано анкетирование,** которое дает возможность оперативно учесть требования, запросы и пожелания всех категорий посетителей музея, исправить имеющиеся в процессе музейной деятельности недоработки, определить тенденции развития запросов посетителей, а значит предвосхитить их выполнение.

**Основная цель исследования:** выявить мнение посетителей по оценке качества музейной деятельности, выяснить уровень удовлетворенности посетителей услугами музея, а также отношение посетителей к графику работы музея и времени ожидания предоставления услуги.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

Выявление места музея в жизни населения;

Анализ степени удовлетворенности посетителей качеством предоставляемых услуг.

Независимая оценка включала несколько этапов:

1. Оценка качества удовлетворенности качеством оказываемых услуг с помощью анкетирования посетителей музея.
2. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте МБУ «СИКМ».
3. Опрос по телефону.
4. Электронная почта.

**Инструментарий исследования** – анкета, предлагались вопросы, где респонденты должны были сформулировать самостоятельно ответы.

В качестве **объекта исследования** выступают посетители МБУ «СИКМ»: это дети, молодежь, взрослые, а также другие категории посетителей.

**Предмет исследования:** оценка потребностей и запросов посетителей, их удовлетворенность обслуживанием и качеством предоставляемых услуг.

В анкетировании приняло участие 20 опрошенных женского пола (71,4 %) и 8 опрошенных мужского пола (28,6 %). Всего было получено и обработано 28 анкет.

Социальный статус опрошенных разнообразен. В процентном соотношении это выглядит следующим образом:

Учащиеся – 13 человек - (46,4 %)

Студенты – 2 человека – (7,1 %)

Пенсионеры – 7 человек – (25 %)

Инвалиды – 2 человека – (7,1 %)

Иной статус – 4 человека – (14,3 %)

На вопрос: «В который раз Вы посещаете в музей (обращаетесь в музей за получением основных музейных услуг)?» 8 человек (это 28,6 % опрошенных) ответило, что впервые, 11 человек (39,3 % опрошенных) – повторно. Остальные 9 человек (32,1 % опрошенных) ответили, что неоднократно обращались в музей за получением услуги.






На вопрос, «Как Вы оцениваете свою информированность о работе музея и порядке предоставления основных музейных услуг?» 26 опрошенных (это 92,8 %) ответили: «отлично», 1 человек (3,6 %) - «хорошо».

Далее респондентам были предложены вопросы по оценке качества оказания услуг МБУ «СИКМ». Анкета прилагается (приложение № 1).

Количество опрошенных граждан, полностью удовлетворенных качеством услуг учреждения за период текущего года от общего количества опрошенных за соответствующий период граждан составляет 92,8 %. Наличие письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания услуг, признанных обоснованными по результатам проверок учредителем и контрольно-надзорных органов отсутствуют.

**Вывод комиссии по проверке итогов независимой оценки качества работы МБУ «СИКМ»:**

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг музея. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено, в целом деятельность Муниципального бюджетного учреждения «Семикаракорский историко-краеведческий музей» признается обществом качественной.

Председатель комиссии		Нашивайло О.В.
Секретарь комиссии		Здоровцева Л.С.
Члены комиссии		Мишина Л.С.
		Федорова Л.П.
		Дерезовская Н.В.

«03» декабря 2018 г.