



СТВЕРЖДАЮ

Директор МБУ «СИКМ»

Н.Ю. Здоровцева

2019 г.

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

г. Семикаракорск

«20» декабря 2019 г.

Нами, членами рабочей комиссии по проверке итогов независимой оценки качества работы МБУ «СИКМ», проведенной в 4 квартале 2019 года в соответствии с порядком проведения,  
УСТАНОВЛЕНО:

В период с 01 октября по 20 декабря 2019 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 26 опрошенных женского пола (62 %) и 16 опрошенных мужского пола (38 %). Всего было получено и обработано 42 анкеты.

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

Учащиеся – 18 человек - (43 %)

Студенты – 20 человек – (48 %)

Пенсионеры – 2 человека – (5 %)

Инвалиды – 1 человек – (2 %)

Иной статус – 1 человек – (2 %)

На вопрос: «В который раз Вы посещаете музей (обращаетесь в музей за получением основных музейных услуг)?» 20 человек (это 48 % опрошенных) ответило, что впервые, 15 человек (36 % опрошенных) – повторно. Остальные 7 человек (16 % 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?» 41 опрошенный (это 97,6 %) ответил: «отлично», 1 человек (2,4 %) - «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 97,6 %.

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»:**

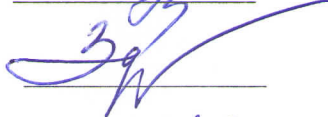
В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг музея. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено, в целом деятельность Муниципального бюджетного учреждения «Семикаракорский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

Председатель комиссии



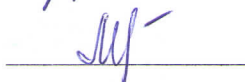
Нашивайло О.В.

Секретарь комиссии

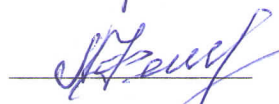


Здоровцева Л.С.

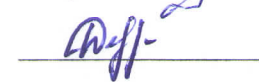
Члены комиссии



Мишина Л.С.



Федорова Л.П.



Дерезовская Н.В.

«20» декабря 2019 г.

**АНКЕТА**  
**ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ**  
**«СЕМИКАРАКОРСКИЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ»**

**1. ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУЗЕЯ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ЕГО ТЕРРИТОРИИ**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В МУЗЕЕ**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ (платные) УСЛУГИ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ  
ПОЛУЧЕНИЯ**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**4. УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ,  
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ МУЗЕЕМ (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ  
МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**5. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ МУЗЕЯ**

1. Отлично, очень удобно
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно не удобно

## 6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ В МУЗЕЕ

6.1. Наличие кнопки-вызова сотрудников музея

1. Да
2. Нет

6.2. Наличие на сайте музея версии для слабовидящих

1. Да
2. Нет

6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного продвижения по территории музея

1. Да
2. Нет

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да
2. Нет

6.5. Обслуживание членов ВОИ, Семикаракорского МО ВОС, проведение для них мероприятий

1. Да
2. Нет

## 7. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ МУЗЕЕМ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

## 8. СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ МУЗЕЕМ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

**Уважаемый посетитель,** просим Вас сообщить некоторые сведения о себе:

Ваш пол:

- мужской
- женский

Ваш социальный статус:

- учащийся
- студент
- пенсионер
- инвалид
- иной статус \_\_\_\_\_

В который раз Вы посещаете музей (обращаетесь в музей за получением основных музейных услуг)?

- впервые
- повторно
- неоднократно

Как Вы оцениваете свою информированность о деятельности музея и порядке предоставления основных музейных услуг

- отлично
- хорошо
- удовлетворительно
- неудовлетворительно

***Благодарим Вас за помощь!***