



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУ «СИКМ»

Н.Ю. Здоровцева

21.06.2019 г.

Акт № 2
о независимой оценке качества работы
Муниципального бюджетного учреждения
«Семикаракорский историко-краеведческий музей»

г. Семикаракорск

«21» июня 2019 г.

Нами, членами рабочей комиссии по проверке итогов независимой оценки качества работы МБУ «СИКМ», проведенной во 2 квартале 2019 года в соответствии с порядком проведения,
УСТАНОВЛЕНО:

В период с 02 апреля по 21 июня 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 принял участие 21 человек из числа опрошенных женского пола (58,3 %) и 15 опрошенных мужского пола (41,7 %). Всего было получено и обработано 36 анкет.

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

Учащиеся – 4 человека - (11,1 %)

Студенты – 6 человек – (16,7 %)

Пенсионеры – 19 человек – (52,8 %)

Инвалиды – 4 человека – (11,1 %)

Иной статус – 3 человека – (8,3 %)

На вопрос: «В который раз Вы посещаете в музей (обращаетесь в музей за получением основных музейных услуг)?» 7 человек (это 19,4 % опрошенных) ответило, что впервые, 11 человек (30,6 % опрошенных) – повторно. Остальные 18 человек (50 % 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?» 36 опрошенных (это 100 %) ответили: «отлично».

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 100 %.

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»:

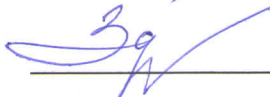
В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг музея. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено, в целом деятельность Муниципального бюджетного учреждения «Семикаракорский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

«21» июня 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

9. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА МУЗЕЯ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

10. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА МУЗЕЯ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

11. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУЗЕЯ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ МУЗЕЯ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

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

12. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И СОДЕРЖАНИЕМ ЭКСПОЗИЦИОННО-ВЫСТАВОЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУЗЕЯ

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

13. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУЗЕЕМ В ЦЕЛОМ

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

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!