

УТВЕРЖДАЮ
Директор АГДНТ
В.Е. Казанцева
2017 г.



**Оценка качества оказания услуг
муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Музей истории г. Яровое»**

заключение

Барнаул
2017

Содержание

I. Цель и задачи проведения оценки качества оказания услуг.....	3
II. Методика и инструментарий оценки.....	3
III. Анализ результатов независимой оценки.....	6
IV. Предложения по итогам независимой оценки.....	9
Приложение № 1: Анкета посетителя учреждения культуры.....	10
Приложение № 2: Таблица контент-анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры.....	14

I. Цель и задачи проведения оценки качества оказания услуг

Научно-исследовательские работы по оценке качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Музей истории г. Яровое» были проведены во исполнение статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», протокола заседания Общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, подведомственных Комитету по культуре администрации г. Яровое от 10.02.2017 №1.

Основная цель данного исследования – разработка предложений по повышению качества оказания услуг МБУК «Музей истории г. Яровое».

Научно-исследовательские работы были направлены на выполнение следующих задач:

- 1) сбор сведений от потребителей услуг организации культуры;
- 2) проверка полученных сведений, вторичная обработка данных социологического опроса;
- 3) оценка информации, размещенной на официальном сайте учреждения;
- 4) анализ полученных данных;
- 5) подготовка предложений по повышению качества работы организации.

Оценка качества оказания услуг производилась в период с 3 апреля по 1 августа 2017 г.

II. Методика и инструментарий оценки

Научно-исследовательские работы проводились в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Минкультуры России от 07.03.2017 № 261; приказом Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества услуг организациями культуры».

Методическими рекомендациями установлена следующая система критериев и показателей оценки качества оказания услуг в отношении организации культуры.

1. Открытость и доступность информации об организации культуры.

1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет».

1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет».

1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры.

2.2. Дополнительные услуги и доступность их получения.

2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

2.4. Удобство графика работы организации культуры.

2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

3. Время ожидания предоставления услуги.

3.1. Соблюдение организацией культуры режима работы.

3.2. Соблюдение организацией культуры установленных (заявленных) сроков предоставления услуг.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.

4.1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

4.2. Компетентность персонала организации культуры.

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры.

5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры.

5.3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети Интернет.

5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

Качество оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное – 160.

В исследовании применялись следующие методы сбора информации: метод опроса в форме анкетирования, неформализованный анализ документов, формализованный анализ документов (контент-анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры).

С помощью метода опроса определялись значения показателей 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2, 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4. Опрос проводился с помощью Анкеты посетителя учреждения культуры (Приложение № 1). Опрошено 158 посетителей МБУК «Музей истории г. Яровое». В выборке представлены различные социальные группы населения: рабочие (36,7% респондентов), интеллигенция (26,6%), неработающие пенсионеры и инвалиды (19,0%), учащиеся средних школ и профессиональных училищ (15,8%), прочие (1,9%).

Методом контент-анализа устанавливались значения показателей 1.1, 1.2. Контент-анализ проводился по Таблице контент-анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры (Приложение № 2).

Обработка первичных данных исследования производилась с помощью программы Microsoft Excel.

III. Анализ результатов независимой оценки

По итогам независимой оценки муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории г. Яровое» получило 113,1 балла из 160 возможных (табл. 1¹). В масштабе пятибалльной шкалы этот результат означает оценку «хорошо». Наиболее высоких результатов учреждение добилось по критериям «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» (19,4 балла из 20), «Время ожидания предоставления услуги» (18,7 балла из 20).

Респонденты высоко оценили деятельность организации по показателям независимой оценки (табл. 1). Максимально высоко оценены общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры, удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов, доброжелательность, вежливость и компетентность персонала. В то же время у музея отсутствует официальный сайт (пп. 1.1, 1.2, табл. 1), поэтому учреждение не предоставляет электронные сервисы (виртуальная выставка) пользователям услуг (п. 2.3). В связи с отсутствием сайта невозможно измерить удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети Интернет (п. 5.3).

С целью разработки предложений по повышению качества услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории г. Яровое» респондентам был задан вопрос «Что необходимо сделать в первую очередь, чтобы повысить качество работы учреждения, улучшить условия предоставления услуг?». Значительная часть респондентов рекомендует повысить заработную плату работникам учреждения, обновить музейную экспозицию (табл. 2).

¹ Результаты, приведенные в табл. 1, должны быть размещены в разделе «Независимая оценка» страницы МБУК «Музей истории г. Яровое» на сайте www.bus.gov.ru.

**Итоги независимой оценки качества оказания услуг
МБУК «Музей истории г. Яровое»**

№ п/п	Критерии, показатели	Макси- мальное значение, баллов	Факти- ческое значение, баллов
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	30	9,1
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10	✓ 0,0
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10	✓ 0,0
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	✓ 9,1
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	50	36,9
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10	✓ 9,3
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	10	✓ 9,4
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры	10	✓ 0,0
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	10	✓ 9,2
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	10	✓ 9,0
3.	Время ожидания предоставления услуги	20	18,7
3.1.	Соблюдение организацией культуры режима работы	10	✓ 9,3
3.2.	Соблюдение организацией культуры установленных (заявленных) сроков предоставления услуг	10	✓ 9,4
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	20	19,4
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	✓ 9,7
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	10	✓ 9,7
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	40	29,0
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10	✓ 9,8
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	✓ 9,5
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10	✓ 0,0
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	✓ 9,7
	ИТОГО	160	113,1

Таблица 2

**Распределение ответов респондентов на вопрос
«Что необходимо сделать в первую очередь, чтобы повысить качество работы
учреждения, улучшить условия предоставления услуг?»**

Варианты ответа	% респондентов
обеспечить доступ к сети Интернет	8,2
соблюдать температурный режим в здании в зимний период ($\geq +18^{\circ}\text{C}$)	0,0
отремонтировать (реконструировать) здание (помещение) учреждения	20,9
приобрести новую аппаратуру, оборудование	23,4
повысить заработную плату работникам учреждения	41,1
обновить музейную экспозицию	32,9
другое	0,0

Таблица 3

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг
Музея истории г. Яровое различными социальными группами респондентов**

Социальные группы	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллов
Интеллигенция (учителя, работники здравоохранения и культуры)	114,3
Неработающие пенсионеры и инвалиды	110,0
Рабочие	113,6
Учащиеся средних школ и профессиональных училищ	114,1
В целом по выборке	113,1

Таблица 4

**Распределение ответов неработающих пенсионеров и инвалидов на вопрос
«Что необходимо сделать в первую очередь, чтобы повысить качество работы
учреждения, улучшить условия предоставления услуг?»**

Варианты ответа	% респондентов	
	неработающие пенсионеры и инвалиды	в целом по выборке
обеспечить доступ к сети Интернет	6,7	8,2
соблюдать температурный режим в здании в зимний период ($\geq +18^{\circ}\text{C}$)	0,0	0,0
отремонтировать (реконструировать) здание (помещение) учреждения	23,3	20,9
приобрести новую аппаратуру, оборудование	16,7	23,4
повысить заработную плату работникам учреждения	43,3	41,1
обновить музейную экспозицию	36,7	32,9

Как показали итоги анкетирования, уровень удовлетворенности качеством услуг неодинаков у различных социальных групп. Учителя, работники

здравоохранения и культуры, учащиеся относительно более довольны работой Музея истории г. Яровое, неработающие пенсионеры и инвалиды – сравнительно менее (табл. 3). Неработающие пенсионеры и инвалиды больше представителей других социальных групп заинтересованы в обновлении музейной экспозиции (табл. 4).

Результаты исследования свидетельствуют о высоком качестве оказания услуг Музеем истории г. Яровое. Вместе с тем, организации необходимо адаптироваться к требованиям сегодняшнего дня, диктующим необходимость позиционирования учреждения культуры в Интернет-пространстве.

IV. Предложения по итогам независимой оценки

По итогам независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Музей истории г. Яровое» директору организации можно рекомендовать следующее:

1. Рассмотреть вопрос об обновлении музейной экспозиции (табл. 2).
2. Создать официальный сайт организации (пп. 1.1, 1.2, 5.3, табл. 1).
3. Опубликовать информацию о музее и его деятельности на официальном сайте организации в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет».
4. Оформить виртуальные выставки на официальном сайте организации (п. 2.3, табл. 1).

ведущий методист АГДНТ

главный специалист по социологии АГДНТ,
кандидат культурологии



Ю.Н. Петровская



Е.В. Сысоев

Приложение № 1

АНКЕТА посетителя учреждения культуры

Уважаемый посетитель!

Обращаемся к Вам с просьбой ознакомиться с данной анкетой и ответить на содержащиеся в ней вопросы. Ваши ответы будут учтены при оценке качества работы нашего учреждения.

По ряду вопросов Вам предлагаются различные варианты ответов. Прежде всего, внимательно прочитайте их и обведите кружком номер того варианта ответа, который соответствует Вашему мнению. Можно выбрать только один вариант ответа.

Результаты данного опроса будут использованы в обобщенном виде для практических рекомендаций, поэтому свою фамилию указывать не нужно.

Заранее благодарим за участие в анкетировании!

1. Насколько комфортно Вам было в нашем учреждении (чистота помещений, гардероб, места для сидения)?

- 01 отлично, всё устраивает
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки
- 04 плохо, много недостатков
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2. Оцените доступность и актуальность информации о деятельности учреждения, размещенной на его территории (вывеска, перечень услуг, уголок потребителя, график работы):

- 01 отлично, всё устраивает
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки
- 04 плохо, много недостатков
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

3. Как Вы оцените удобство графика работы учреждения?

- 01 отлично, очень удобно
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки
- 04 плохо, много недостатков
- 05 совершенно неудобно

4. Как, по Вашему мнению, соблюдается режим работы нашего учреждения?

- 01 отлично, всё устраивает
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно, незначительные нарушения
- 04 плохо, много нарушений
- 05 неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

5. Оцените качество дополнительных (платных) услуг (ксерокопирование, фото-видеосъемка, экспертиза и др.) и доступность их получения:

- 01 отлично, всё устраивает
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки
- 04 плохо, много недостатков
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

6. Оцените удобство пользования электронными сервисами (электронный билет, электронный каталог, виртуальная выставка):

- 01 отлично, всё устраивает
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки
- 04 плохо, много недостатков
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

7. Как, по Вашему мнению, соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг (своевременность книговыдачи, фактического начала проведения мероприятий и пр.)?

- 01 отлично, всё устраивает
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно, незначительные нарушения
- 04 плохо, много нарушений
- 05 неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

Оцените доступность услуг для инвалидов:

8. Обеспечивается ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски?

- 01 да
- 02 нет

9. Оснащено ли учреждение специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон – раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)?

- 01 да
- 02 нет

10. Имеется ли в учреждении сопровождающий персонал и возможность самостоятельного передвижения по территории организации?

- 01 да
- 02 нет

11. Компетентен ли персонал учреждения в работе с посетителями-инвалидами?

- 01 да
- 02 нет

12. Размещена ли информация, необходимая для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)?

- 01 да
- 02 нет

13. Оцените доброжелательность и вежливость персонала нашего учреждения:

- 01 отлично, всё устраивает
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно
- 04 плохо
- 05 неудовлетворительно

14. Как Вы оцените компетентность персонала?

- 01 отлично, всё устраивает
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно
- 04 плохо
- 05 неудовлетворительно

15. Насколько Вы довольны материально-техническим обеспечением нашего учреждения?

- 01 отлично, всё устраивает
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки
- 04 плохо, много недостатков
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

16. Оцените качество и полноту информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте нашей организации в сети Интернет:

- 01 отлично, всё устраивает
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки
- 04 плохо, много недостатков
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

17. Как Вы оцените качество и содержание полиграфических материалов учреждения (билеты, приглашения, буклеты, программки)?

- 01 отлично, всё устраивает
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки
- 04 плохо, много недостатков
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

18. Оцените удовлетворенность качеством оказания услуг нашей организацией культуры в целом:

- 01 отлично, всё устраивает
- 02 в целом хорошо
- 03 удовлетворительно, незначительные недостатки
- 04 плохо, много недостатков
- 05 неудовлетворительно, совершенно не устраивает

19. Что необходимо сделать в первую очередь, чтобы повысить качество работы учреждения, улучшить условия предоставления услуг?

(здесь можно указать несколько вариантов ответа)

- 01 обеспечить доступ к сети Интернет
- 02 соблюдать температурный режим в здании в зимний период ($\geq +18^{\circ}\text{C}$)
- 03 осуществлять подписку на периодические издания
- 04 отремонтировать (реконструировать) здание (помещение) учреждения
- 05 приобрести новую аппаратуру, оборудование
- 06 повысить заработную плату работникам учреждения
- 07 приобретать больше новой литературы
- 08 приобрести новые сценические костюмы для творческих коллективов
- 09 обновить музейную экспозицию
- 10 другое (что именно?) _____

20. Занимаетесь ли Вы в клубе (любительском объединении, кружке, творческом коллективе, студии) при нашем учреждении культуры?

- 01 да
- 02 нет

21. К какой социальной группе Вы относитесь?

- 01 интеллигенция (учителя, работники здравоохранения и культуры)
- 02 неработающие пенсионеры и инвалиды
- 03 рабочие
- 04 учащиеся средних школ и профессиональных училищ
- 05 безработные и домохозяйки
- 06 другая (какая именно?) _____

22. Ваш возраст:

- 01 15-29 лет
- 02 30-49 лет
- 03 50 лет и более

23. Ваш пол:

- 01 мужской
- 02 женский

24. Населенный пункт: _____

25. Дата заполнения анкеты: _____

Приложение № 2

Таблица контент-анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры

(наименование организации культуры)

Критерии, показатели	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Показатель 1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет		
Полное наименование организации культуры	1	
Сокращенное наименование организации культуры	1	
Почтовый адрес организации культуры	1	
Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
Режим, график работы организации культуры	1	
Контактные телефоны	1	
Адрес электронной почты	1	
Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1	
Показатель 1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет		
Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	
Информация о планируемых мероприятиях	1	
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	
План по улучшению качества работы организации	1	