

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижевартовский государственный университет»
Факультет экономики и управления
Кафедра социально-гуманитарных наук и туризма

ОТЧЕТ

**по проведению независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры Бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры "Музей Природы и Человека"**

Выполнили:

Руководитель: к.ф.н., доцент кафедры социально-гуманитарных наук и туризма
Пенкина Н.В.

методист кафедры социально-гуманитарных наук и туризма Жукова О.Г.

Нижевартовск 2017

Цель проведения исследования: провести сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в Бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека».

Для решения поставленной цели были выдвинуты следующие задачи:

- разработать опросные листы для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг в Бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека»;
- изучить мнение получателей услуг на основе разработанного опросного листа, используя следующие каналы информации: Интернет-канал, личный опрос, опрос по телефону, электронная почта;
- изучить и оценить информацию, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет" Бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека»;
- проанализировать информацию, представленную на официальном сайте Бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека», и мнение получателей услуг, данной организации культуры;
- рассчитать значение показателей, анализируемой организации культуры, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Минкультуры России № 2542;
- составить отчет, в котором будут отображены результаты независимой оценки качества оказания услуг Бюджетным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека»;

Объект исследования: получатели услуг Бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека».

Предмет исследования: мнение получателей услуг и информация, представленная на официальном сайте Бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека».

Правовую основу независимой оценки качества оказания услуг в Бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека» составляют:

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- приказ 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);
- приказ 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).

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг в
Бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека»**

№	Показатели	Источник информации	Оценка показателя		
1	2	3	4		
Блок 1: Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)					
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»	Полное наименование организации культуры	1	официальный сайт http://www.ugramuseum.ru/	10
		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		
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом	Сведения о видах предоставляемых услуг	0	официальный сайт http://www.ugramuseum.ru/	5

	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»	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0		
		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	0		
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	–		
		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	0		
		План по улучшению качества работы организации	1		
		1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации		
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не	0		

		устраивает			
ИТОГО по Блоку 1:					24,1
Блок 2: Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)					
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	9,2
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	8,9
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	8,9
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	изучение мнения получателей услуг	8,9
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Совершенно не удобно	0		
2.5.	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки	2	изучение мнения получателей услуг	9,8

		из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	0		
		Оснащение организации 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.)	2		
			0		
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	2		
			0		
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	2		
			0		
		Размещение информации, необходимой 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)	2		
			0		
ИТОГО по Блоку 2:					45,7
Блок 3: Время ожидание предоставления услуги (0-20 баллов)					
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	9,1
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5		
		Плохо, много нарушений	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0		
3.2.	Соблюдение установленных	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения	9,1

	(заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	В целом хорошо	7,5	получателей услуг	
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5		
		Плохо, много нарушений	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0		
ИТОГО по Блоку 3:					18,2
Блок 4: Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)					
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	9,0
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно	5		
		Плохо	2,5		
		Неудовлетворительно	0		
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	9,1
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно	5		
		Плохо	2,5		
		Неудовлетворительно	0		
ИТОГО по Блоку 4:					18,1
Блок 5: Удовлетворенность качеством оказания услуги (0-40 баллов)					
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	9,2
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	9,2
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные	5		

		недостатки			
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	9,2
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	9,2
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
ИТОГО по Блоку 5:				36,8	
ИТОГО по оценке качества оказания услуг:					142,9

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Удовлетворенность оказанием услуг в сфере культуры основная цель функционирования организации подобного уровня. Степень удовлетворенности потребителей услуг, хотя и не является единственным показателем качества оказываемой услуги, все-таки представляется ее значимым критерием. Поэтому инициировано проведение независимой оценки качества оказания муниципальных услуг в Бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека» (далее БУ «Музей Природы и Человека») по следующим показателям¹:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения;
- время ожидания предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг;

В целом указанные критерии характеризуют удовлетворенность через доступность, условия предоставления услуги, ее качество и объем.

На основе указанных показателей бала разработана анкета (Приложение 1), для проведения опроса.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг в БУ «Музей Природы и Человека» было опрошено 1005 получателей услуг. На основе "Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры" было определено количество анкет, в указанном документе представлена градация организаций культуры по трем категориям в зависимости от количества получателей услуг. БУ «Музей Природы и Человека» относится к категории больших организаций культуры, так как получателей услуг в 2016 году было 100 000, поэтому количество анкет должно быть не менее 1000 в год.

При изучении мнений получателей услуг использованы следующие способы получения: Интернет-канал, личный опрос, опрос по телефону, опрос по электронной почте.

Всего в опросе о качестве предоставления услуг приняли участие, как было отмечено выше, 1005 получателей услуг, из них 551, были опрошены в интерактивной форме через Интернет-канал, в личном опросе приняли участие 250 респондентов, 97 респондентов опрошены по телефону и 107 через электронную почту (Приложение 2).

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

¹ Данные показатели утверждены Приказом Министерства культуры РФ от 22.11.2016. № 2542 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры"

Блок 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

В Блоке 1 оценивается возможность доступа к информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации² и на ее территории. В БУ «Музей Природы и Человека» данный блок был оценен на **24,1** балла из **30** максимальных баллов, что свидетельствует о высоком уровне организации в данной организации доступа к общей информации о самой организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте и на ее территории.

В организации успешно функционирует официальный сайт <http://www.ugramuseum.ru/>, на котором представлена информация практически в полном объеме. Показатель 1.1 Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» оценен на **10** баллов из **10** максимальных. Показатель 1.2 Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» оценен на **5** баллов из **10** максимальных, т.к. на сайте отсутствует следующая информация:

сведения о видах предоставляемых услуг;

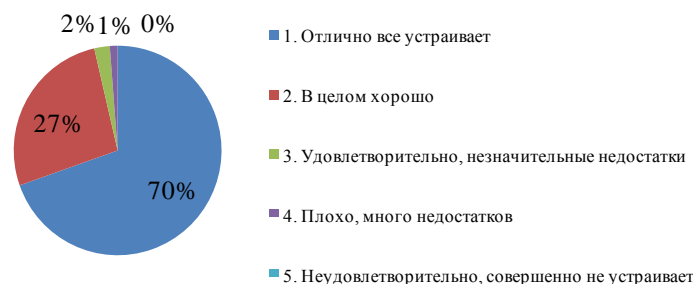
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

Показатель 1.3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации был оценен практически максимально на **9,2** балла из **10** возможных. **97 %** опрошенных отметили высокий уровень доступности и актуальности информации о деятельности БУ «Музей Природы и Человека», размещенной на территории организации, и только **3 %** указали на наличие незначительных недостатков.

Респондентам был задан вопрос: "Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации":



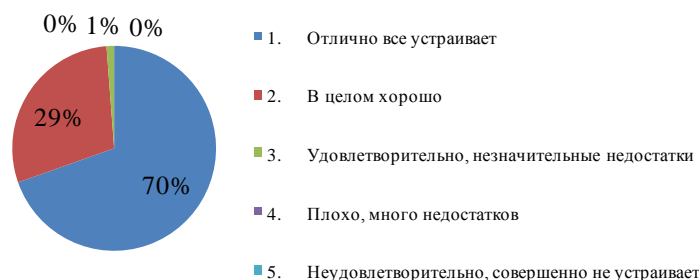
² Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»

Таким образом, имеющиеся информационные ресурсы БУ «Музей Природы и Человека» в плане доступности и актуальности получения информации работают достаточно эффективно. Однако отсутствие полной информации на сайте не позволило оценить данный блок максимально.

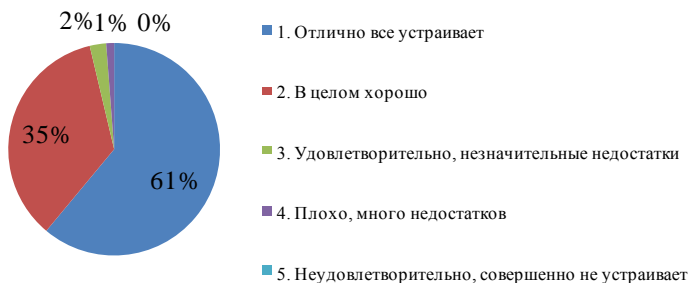
Блок 2. Комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения

В блоке 2 оценивается комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения по следующим критериям: комфортность условий пребывания в организации, наличие дополнительных услуг и доступность их получения, наличие технической возможности и удобство пользования электронными сервисами, удобство графика работы и доступность предоставления услуг для инвалидов.

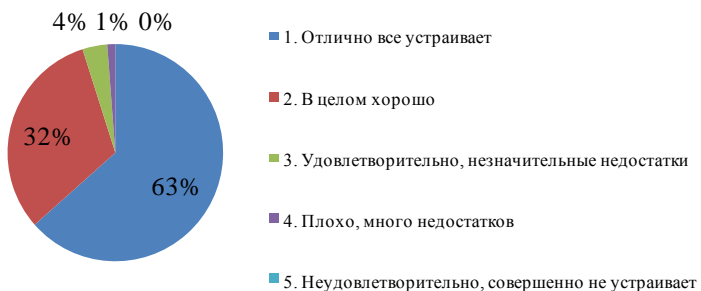
В БУ «Музей Природы и Человека» данный блок был оценен на **45,7** балла из **50** максимальных баллов. Показатель 2.1 Комфортность условий пребывания в организации культуры был оценен респондентами на **9,2** балла из **10** возможных, т.е. практически максимально. Количество респондентов отмечающих, что условия отличные, **70 %**, в целом хорошие **29 %**. Респондентам был задан вопрос: "Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?":



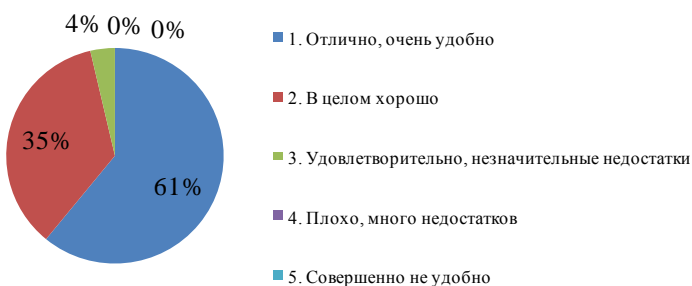
Достаточно высокая оценка была дана респондентами за показатель 2.2 Дополнительные услуги и доступность их получения **8,9** балла из **10** возможных. **61 %** респондентов, отметили, что уровень качества и доступность получения дополнительных услуг высокий. **35 %** оценили как хорошие. Респондентам был задан вопрос: "Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры ":



Критерий 2.3 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) оценен респондентами на **8,9** балла из максимальных **10** баллов. Оценку отлично поставили – **63 %** респондентов, в целом хорошо поставили **32 %**. Респондентам был задан вопрос: "Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми учреждением культуры":

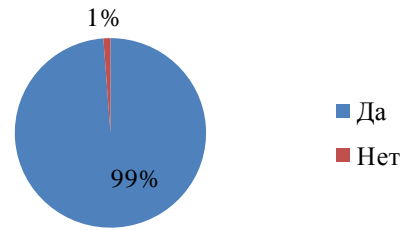


Критерий 2.4 Удобство графика работы организации культуры оценен на **8,9** балла из **10** возможных, что свидетельствует о том, что подавляющее большинство получателей услуг (**96 %**) удовлетворены графиком работы в БУ «Музей Природы и Человека». Респондентам был задан вопрос: "Удобен ли для Вас график работы организации культуры?":

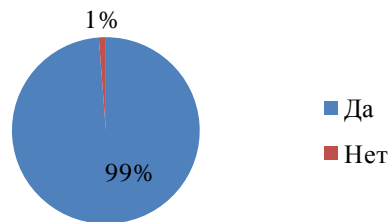


Критерий 2.5 Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья оценен получателями услуг на **9,8** балла из максимальных **10**.

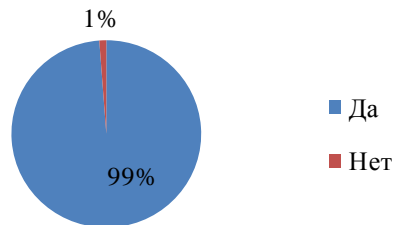
Мнение респондентов об обеспеченности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски однозначно: **99 %** респондентов считают, что такая возможность представлена.



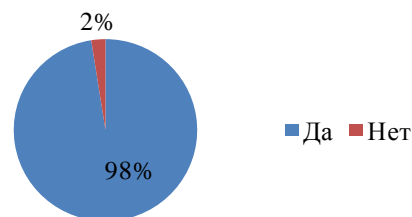
На вопрос об оснащённости организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.), был получен однозначный ответ: да – **99 %!**



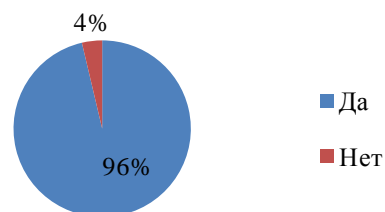
Также респонденты практически единодушно (**99 %**) отметили, что в БУ «Музей Природы и Человека» представлена возможность самостоятельного передвижения по территории организации, а также наличие сопровождающего персонала для указанной категории граждан.



Компетентность персонала БУ «Музей Природы и Человека» в работе с посетителями-инвалидами оценена получателями услуг высоко, **98 %** отметили, что персонал знает как работать, и имеет навыки работы с посетителями инвалидами.



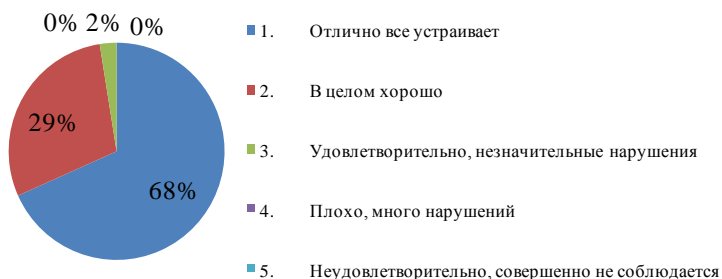
Вопрос о возможности получения информации и беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам оценен респондентами однозначно: **96 %** отметили наличие такой возможности!



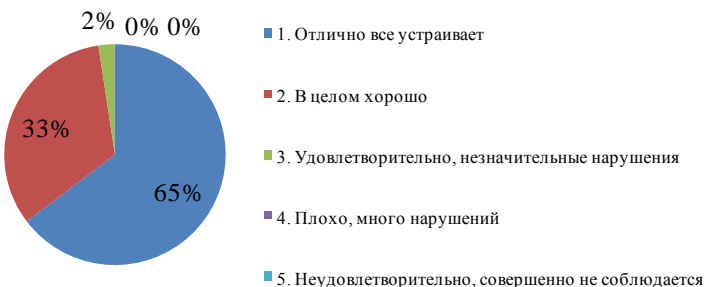
Таким образом, результаты исследования показали, что по Блоку 2 в целом уровень комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения соответствует требованиям получателей услуг, что свидетельствует об эффективной работе БУ «Музей Природы и Человека» в данном направлении.

Блок 3. Время ожидания предоставления услуг

В данном блоке анализируются возможные проблемы, связанные со временем ожидания предоставления услуги в БУ «Музей Природы и Человека». Оценка данного показателя **18,2** балла из **20** максимальных баллов. Одной из задач проведения опроса было выявление соблюдения режима работы организации. **67 %** респондентов отметили, что режим работы отличный, оценку хорошо поставили **29 %**, соответственно данный показатель был оценен практически максимально на **9,1** балла. Респондентам был задан вопрос: "Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?":



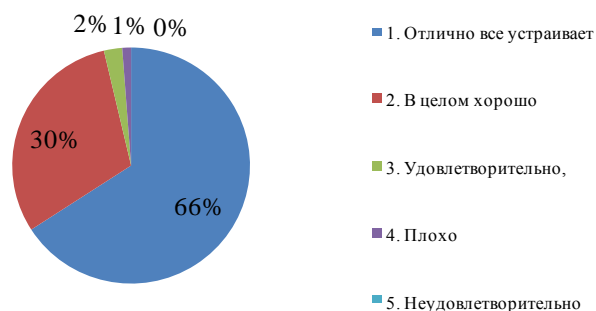
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуги организацией оценено респондентами на **9,1** балла из **10** максимальных. **65 %** респондентов отметили, что режим работы отличный, оценку хорошо поставили **33 %**, соответственно данный показатель был оценен практически максимально на **9,1** балла. Респондентам был задан вопрос: "Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?":



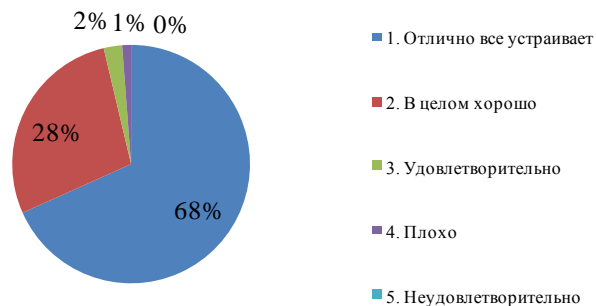
Таким образом, следует отметить, что время ожидания предоставления услуги в БУ «Музей Природы и Человека» удовлетворяет получателей услуг в полном объеме.

Блок 4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры

Блок 4 содержит вопросы, направленные на выявление качества при оказании услуги, а именно: доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации. Такого рода вопросы имеют серьезное значение для работников сферы культуры, они затрагивают очень важную часть работы коллектива, который должен создавать особую атмосферу, положительный психологический климат, который в свою очередь влияет на качество и эффективность работы организации. Данный блок получил **18,1** балла из **20** возможных. Показатель 4.1 Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры оценен на **9,0** баллов из **10** возможных. Респонденты высоко оценили качество оказания услуг организации, персонал которого во время оказания услуги проявляют такие качества как доброжелательность, вежливость и компетентность, что свидетельствует об их высоком профессиональном уровне, об их умении создавать правильный психологический климат, данный факт отметили **96 %** потребителей услуг. Из них отлично поставили **66 %**, а хорошо – **30 %**. Респондентам был задан вопрос: "Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?":



Критерий 4.2 Компетентность персонала организации культуры оценен на **9,1** балла из **10** максимальных. Отличную оценку уровню компетентности персонала поставили **68 %** получателей услуг, хорошо – **12 %**., только **3 %** респондентов оценили компетентность персонала на удовлетворительно. Респондентам был задан вопрос: "Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?":



Таким образом, по мнению получателей услуг, вежливость, доброжелательность и компетентность работников БУ «Музей Природы и Человека» оценена высоко, что указывает на эффективную работу в данном направлении

Блок 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

Блок 5 содержит вопросы необходимые для того, что бы дать общую оценку удовлетворенности качеством оказания услуги в сфере культуры, показать уровень удовлетворенности материально-техническим обеспечением, полноту предоставляемой информации о деятельности организации на официальном сайте и содержанием полиграфических материалов. Данный показатель получил оценку – **36,8** балла из возможных **40** баллов. В целом качество предоставляемых услуг как отличное и хорошее оценили **100 %** получателей услуг. Критерий 5.1 оценен на **9,2** балла из **10** возможных. Респондентам был задан вопрос: "Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете":

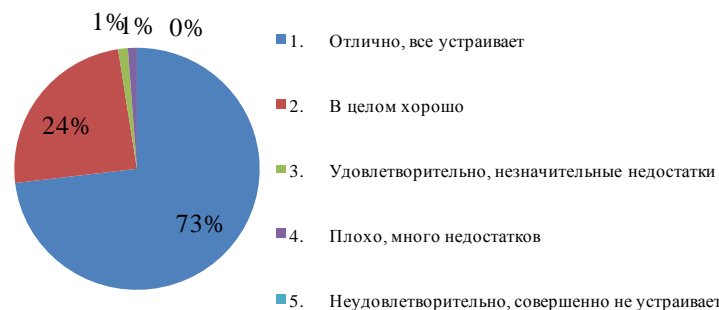


Критерий 5.2 Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры оценен на **9,2** балла из **10** возможных. Подавляющее большинство получателей отметили отличный уровень материально-технической обеспеченности организации –

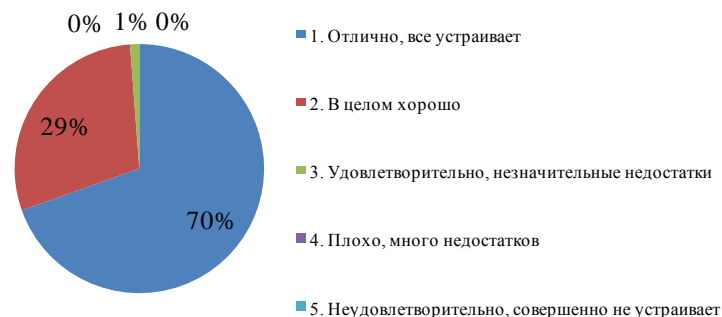
72 %, 24% поставили оценку хорошо! Респондентам был задан вопрос: "Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете":



Критерий 5.3 Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», оценен на **9,2** балла из **10** возможных. **73 %** респондентов оценили данный показатель на отлично. Респондентам был задан вопрос: "Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»?":



Качество и содержание полиграфических материалов оценено на **9,2** балла из **10** максимальных. **70%** респондентов поставили оценку отлично, в целом хорошо – **29 %**. Респондентам был задан вопрос: "Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры":



Таким образом, данный блок оценен высоко, что свидетельствует о серьезной работе, проделанной в этом направлении. В целом уровень удовлетворенности оценен получателями услуг достаточно высоко.

В ходе проведения независимой оценки качества предоставления услуг в БУ «Музей Природы и Человека» выяснились характеристики качества услуги, а именно: открытость и доступность информации об организации культуры, комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения, время ожидания предоставления услуг, доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры, удовлетворенность качеством оказания услуг. В целом проведенная оценка всех показателей в БУ «Музей Природы и Человека» соответствует **142,9** баллам из **160** возможных, что свидетельствует об оказании качественной услуги, в анализируемой организации культуры. В качестве рекомендаций хотелось бы отметить, что на официальном сайте организации в соответствии с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277³, отсутствуют следующие данные:

сведения о видах предоставляемых услуг;

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

³ Приказ 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»

Уважаемый респондент!

Тема нашего исследования: «Удовлетворенность населения качеством оказания муниципальной услуги в БУ «Музей Природы и Человека»

Ваше участие является очень ценным и важным для нас!

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

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

2. Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?

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

3. Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры

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

4. Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми организацией культуры:

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

5. Удобен ли для Вас график работы организации культуры?

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

6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

6.1. Обеспечена ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски?

1. Да
2. Нет

6.2. Оснащена ли организация 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.)?

1. Да
2. Нет

6.3. Обеспечена ли организация сопровождающим персоналом и возможностью самостоятельного передвижения по территории организации?

1. Да
2. Нет

6.4. Компетентен ли персонал в работе с посетителями-инвалидами?

1. Да
2. Нет

6.5. 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)?

1. Да
2. Нет

7. Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?

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

8. Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?

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

9. Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?

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

10. Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?

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

11. Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете:

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

12. Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете:

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

13. Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»?:

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

- 4. Плохо, много недостатков
- 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

14. Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры

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

Благодарим за участие в анкетировании!

Вопросы для проведения независимой оценки качества оказания услуг	Варианты значений	Количество ответивших	Общее количество ответивших	Сумма баллов по каждому вопросу	Общая сумма баллов	Средняя оценка
1. Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации						
1. Отлично все устраивает	10	699	1005	6990	9165	9,1
2. В целом хорошо	7,5	270		2025		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	24		120		
4. Плохо, много недостатков	2,5	12		30		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		
2. Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?						
1. Отлично все устраивает	10	699	1005	6990	9255	9,2
2. В целом хорошо	7,5	294		2205		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	12		60		
4. Плохо, много недостатков	2,5	0		0		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		
3. Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры						
1. Отлично все устраивает	10	613	1005	6130	8948	8,9
2. В целом хорошо	7,5	355		2663		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	25		125		
4. Плохо, много недостатков	2,5	12		30		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		

4. Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми организацией культуры:							
1. Отлично все устраивает	10	637	1005	6370	8978	8,9	
2. В целом хорошо	7,5	319		2393			
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	37		185			
4. Плохо, много недостатков	2,5	12		30			
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0			
5. Удобен ли для Вас график работы организации культуры?							
1. Отлично, очень удобно	10	613	1005	6130	8978	8,9	
2. В целом хорошо	7,5	355		2663			
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	37		185			
4. Плохо, много недостатков	2,5	0		0			
5. Совершенно не удобно	0	0		0			
6.1. Обеспечена ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски?							
1. Да	2	993	1005	1986	9854	9,8	
2. Нет	0	12		0			
6.2. Оснащена ли организация 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.)?							
1. Да	2	993		1986			
2. Нет	0	12		0			
6.3. Обеспечена ли организация сопровождающим персоналом и возможностью самостоятельного передвижения по территории организации?							
1. Да	2	993		1986			
2. Нет	0	12		0			
6.4. Компетентен ли персонал в работе с посетителями-инвалидами?							
1. Да	2	980		1960			
2. Нет	0	25	0				

6.5. 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)?						
1. Да	2	968		1936		
2. Нет	0	37		0		
7. Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?						
1. Отлично все устраивает	10	686	1005	6860	9190	9,1
2. В целом хорошо	7,5	294		2205		
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	25		125		
4. Плохо, много нарушений	2,5	0		0		
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0		0		
8. Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?						
1. Отлично все устраивает	10	650	1005	6500	9103	9,1
2. В целом хорошо	7,5	331		2483		
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	24		120		
4. Плохо, много нарушений	2,5	0		0		
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0		0		
9. Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?						
1. Отлично все устраивает	10	662	1005	6620	9070	9,0
2. В целом хорошо	7,5	306		2295		
3. Удовлетворительно,	5	25		125		
4. Плохо	2,5	12		30		
5. Неудовлетворительно	0	0		0		
10. Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?						
1. Отлично все устраивает	10	686	1005	6860	9130	9,1
2. В целом хорошо	7,5	282		2115		
3. Удовлетворительно	5	25		125		

4. Плохо	2,5	12		30		
5. Неудовлетворительно	0	0		0		
11. Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете:						
1. Отлично все устраивает	10	686	1005	6860	9253	9,2
2. В целом хорошо	7,5	319		2393		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0		0		
4. Плохо, много недостатков	2,5	0		0		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		
12. Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете:						
1. Отлично все устраивает	10	723	1005	7230	9223	9,2
2. В целом хорошо	7,5	245		1838		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	25		125		
4. Плохо, много недостатков	2,5	12		30		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		
13. Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»?:						
1. Отлично, все устраивает	10	735	1005	7350	9283	9,2
2. В целом хорошо	7,5	245		1838		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	13		65		
4. Плохо, много недостатков	2,5	12		30		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		
14. Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры						
1. Отлично, все устраивает	10	699	1005	6990	9255	9,2
2. В целом хорошо	7,5	294		2205		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	12		60		
4. Плохо, много недостатков	2,5	0		0		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		