

**Результаты оценки качества оказания услуг
муниципального учреждения культуры
«Ясногорский районный художественно-краеведческий музей»
в 2017 году**

Независимая оценка качества оказания услуг муниципального учреждения культуры «Ясногорский районный художественно-краеведческий музей» проводилась с целью:

1. Получить объективную картину удовлетворенности получателей услуг качеством работы МУК «ЯРХКМ».
2. Изучить культурные запросы населения Ясногорского района.
3. Выявить степень удовлетворенности посетителей работой МУК «ЯРХКМ»

В анкетировании приняли участие 150 пользователей социальными услугами МУК «ЯРХКМ» в возрасте до 25 лет, от 26 лет и старше.

По возрасту, респонденты распределены следующим образом:

До 25 лет – 40 чел. - 26,7 %

26 – 40 лет – 55 чел. – 36,7 %

41 – 60 лет - 32 чел.- 21,3 %

Старше 60 лет – 23 чел. – 15,3%.

Посетителям МУК «ЯРХКМ» предлагалось ответить на 14 вопросов. Анкеты заполнялись непосредственно во время посещения МУК «ЯРХКМ» при личном опросе – 55,3 %, по электронной почте – 8 %, в письменной форме – 36,7 %.

Общий балл учреждения по результатам независимой оценки составил 129,14 из 160 возможных, в том числе 110,14 балла из 140 возможных – по результатам проведения анкетирования получателей услуг, 18 баллов из 20 возможных – оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения.

I. Результаты анкетирования получателей услуг.

Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг, оказываемых МУК «ЯРХКМ», представлены в таблице 1.

Таблица 1

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Баллы	Сумма баллов по каждому вопросу		Кол-во ответоввших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
				(Σm_{ijp})	(p)		
1	2	3	4	5		6	7=5/6
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на территории учреждения	Отлично, все устраивает	10	790	1322,5	150	8,82
		В целом хорошо	7,5	532,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j2	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры	Отлично, все устраивает	10	0	837,5	150	5,58
		В целом хорошо	7,5	262,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	575			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	1240	1435	150	9,57
		В целом хорошо	7,5	195			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемым и учреждением культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10	400	1225	150	8,17
		В целом хорошо	7,5	825			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j5	Удобство графика работы учреждения культуры	Отлично, очень удобно	10	1170	1417,5	150	9,45
		В целом хорошо	7,5	247,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Совершенно неудобно	0	0			
j6	Дос	Обеспечение возможности для инвалидов	да				

		посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	нет				
		Оснащение учреждения 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.)	да				
			нет				
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории учреждения	да				
			нет				
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да				
			нет				
		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)	да				
			нет				
j7	Соблюдение режима работы учреждением культуры	Отлично, все устраивает	10	1170	1417,5	150	9,45
		В целом хорошо	7,5	247,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0			
		Плохо, много нарушений	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0			
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления учреждением культуры	Отлично, все устраивает	10	1150	1412,5	150	9,42
		В целом хорошо	7,5	262,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0			
		Плохо, много нарушений	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0			
j9	Доброжелательность и вежливость персонала учреждения культуры	Отлично, все устраивает	10	1370	1467,5	150	9,78
		В целом хорошо	7,5	97,5			
		Удовлетворительно	5	0			
		Плохо	2,5	0			
		Неудовлетворительно	0	0			
j10	Компетентность персонала учреждения культуры	Отлично, все устраивает	10	1270	1442,5	150	9,62
		В целом хорошо	7,5	172,5			
		Удовлетворительно	5	0			
		Плохо	2,5	0			
		Неудовлетворительно	0	0			
j11	Удовлетворенность	Отлично, все устраивает	10	1300	1450	150	

	ь качеством оказания услуг учреждением культуры в целом	В целом хорошо	7,5	150			9,67
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения культуры	Отлично, все устраивает	10	0	705	150	4,7
		В целом хорошо	7,5	0			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	660			
		Плохо, много недостатков	2,5	45			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10	110	1152,5	150	7,68
		В целом хорошо	7,5	1042,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения культуры	Отлично, все устраивает	10	440	1235	150	8,23
		В целом хорошо	7,5	795			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
ИТОГО:					16520	150	110,14

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений 150 получателей услуг, равно 110,14 баллам.

1. Уровень удовлетворенности доступностью и актуальностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на их территории.

Фактический балл - 8,82 из максимальных 10 баллов.

Информация о деятельности МУК «ЯРХКМ» доступна всем категориям пользователей. Таким образом, опрос показал, что небольшую долю потребителей услуг не устраивает информирование населения о массовых мероприятиях учреждения. В основном информирование о работе МУК «ЯРХКМ» и предстоящих мероприятиях происходит через социальные сети, рекламные афиши, единое информационное пространство в сфере культуры, на местном информационном портале «Наш Ясногорск». План работы учреждения на месяц постоянно размещается на информационном стенде в учреждении. Небольшая доля неудовлетворённых пользователей относится к населению, проживающему в отдалённых от центра населенных пунктах, и, по объективным причинам, не имеющих доступа к сети Интернет.

Для улучшения обеспечения населения информацией о работе учреждения планируется размещать, как можно больше рекламы в районной газете «Ясногорье», а также в центрах культуры, досуга и библиотечного обслуживания в сельских поселениях.

2. Комфортность условий пребывания в организации культуры

Фактический балл – 5,58 из максимальных 10 баллов.

По значению показателя можно сделать вывод, что комфортность условий пребывания в учреждении культуры ниже максимального по объективным причинам: температурный режим в помещении музея в зимний период не соответствует предъявляемым нормам; степень освещенности экспозиционных залов не соответствует предъявляемым требованиям.

Для повышения комфортности условий пребывания посетителей в учреждении необходимо проведение капитального ремонта отопительной системы и проведение работ по замене старых оконных проемов на новые, а также замена осветительных приборов.

3. Дополнительные услуги и доступность их получения

Фактический балл – 9,57 из максимальных 10 баллов.

Все обращения по дополнительным услугам выполняются в срок и качественно. Претензий со стороны получателей услуг нет.

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

Фактический балл – 8,17 из максимальных 10 баллов. В настоящее время в МУК «ЯРХКМ» имеется доступ к сети WI – FI, однако периодически происходят сбои в её работе по не зависящим от учреждения причинам.

5. Удобство графика работы организации культуры.

Фактический балл – 9,45 из максимальных 10 баллов.

График работы МУК «ЯРХКМ» в целом удобен для всех посетителей.

Для посетителей, работающих по стандартной рабочей неделе (рабочие дни понедельник – пятница) учреждение работает в воскресенье.

Показатель режима работы, так же, как и график работы, не требуют изменений.

6. Доступность услуг для инвалидов.

Инвалиды с ограниченными возможностями не принимали участие в анкетировании.

Учреждение размещается на 1 этаже пятиэтажного жилого дома, построенного в конце 60-х годов. В настоящее время нет возможности реконструировать или переоборудовать залы музея и его вход в соответствии с требованиями программы «Доступная среда».

7. Соблюдение режима работы организацией культуры.

Фактический балл – 9,45 из максимальных 10 баллов.

МУК «ЯРХКМ» предоставляет услуги в соответствии с установленным режимом работы. Исключение: планируемые выездные массовые мероприятия и технические причины (отсутствие электроэнергии, ремонтные работы)

Предложений по улучшению данного показателя от посетителей не поступало и корректировки не требует.

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

Фактический балл – 9,42 из максимальных 10 баллов.

Этот результат свидетельствует, что потребителей удовлетворяют установленные (заявленные) сроки предоставления услуг, и в дальнейшем, планируется сохранить их на том же уровне.

9. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

Фактический балл – 9,78 из максимальных 10 баллов.

Опрос показал, что большая доля потребителей услуг оценили данный показатель по максимальному баллу. Персонал МУК «ЯРХКМ» внимателен, вежлив и доброжелателен. Новые сотрудники в обязательном порядке знакомятся с кодексом этики и служебного поведения работников учреждения культуры, используют его положения в работе с посетителями.

Данный показатель не требует внедрения каких-либо дополнительных мероприятий.

10. Компетентность персонала организации культуры.

Фактический балл – 9,62 из максимальных 10 баллов.

Пользователи услуг МУК «ЯРХКМ» высоко оценили компетентность персонала. Объективных претензий по качеству исполнения услуг сотрудники музея не имеют. Отзывы о работе музея объективно-доброжелательные.

Мероприятия по улучшению данного показателя учреждение проводить не планирует.

11. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом.

Фактический балл – 9,67 из максимальных 10 баллов.

Большая часть респондентов полностью удовлетворена качеством оказания услуг МУК «ЯРХКМ», в связи с чем данный показатель не требует корректировки.

12. Удовлетворенность материально - техническим обеспечением учреждения культуры.

Фактический балл – 4,7 из максимальных 10 баллов.

Показатель по данному вопросу значительно снижен. Некоторые опрошенные считают, что необходимо провести косметический ремонт в экспозиционных залах, модернизировать освещение.

Отдельные респонденты отмечают потребность в обновлении экспозиционного оборудования: витрин, стеллажей, подсветки. Посетители высказывают пожелания о приобретении новейших информационных сенсорных киосков.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что необходимо, по возможности, улучшать материально - техническое обеспечение МУК «ЯРХКМ» за счёт средств фандрайзинга и от приносящей доход деятельности.

13. Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности учреждения культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»

Фактический балл – 7,68 из максимальных 10 баллов.

В результате проведённого анкетирования, можно сделать вывод, что информация о деятельности организации на официальном сайте в сети «Интернет» размещена в полном объёме и удобна для пользователей сайта.

Предложения по улучшению качества и полноты информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте МУК «ЯРХКМ» в сети «Интернет»: продолжить дальнейшее пополнение сайта информацией о планируемых мероприятиях, деятельности и результатах работы учреждения.

14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения культуры.

Фактический балл – 8,23 из максимальных 10 баллов.

В целом, пользователи довольны качеством и содержанием полиграфических материалов МУК «ЯРХКМ». Учреждением изданы буклеты, отражающие экспозицию, рассказывающие о фестивале самодеятельных театральных коллективов «Федотовская весна», историко-культурном комплексе на железнодорожной станции Ясногорск и объектах культурного наследия, находящихся на территории Ясногорского района.

II. Оценка показателей, размещенных на сайте учреждения

Перечень информационных объектов

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах
1.1. (s 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	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2 (s 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	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности (Z_{ikg}) в баллах	
федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
	10	План по улучшению качества работы организации	1

18 баллов из 20 возможных.

Информация «копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации» на сайте учреждения не размещена в связи с тем, что муниципальное учреждение культуры «Ясногорский районный художественно-краеведческий музей» не осуществляет лицензируемых видов деятельности.

Информация о выполнении государственного (муниципального) задания и отчет о результатах деятельности учреждения не размещены в связи с тем, что муниципальное учреждение культуры «Ясногорский районный художественно-краеведческий музей» является казенным.

**Председатель Общественного Совета
МО Ясногорский район**



Е.М. Бородин