Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Нижневартовский 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 "Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА»"**

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.

Нижневартовск 2017

**Цель проведения исследования:-** провести сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в Бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА».

**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 «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА»;
* 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 «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА»;
* проанализировать информацию, представленную на официальном сайте Бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА», 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 «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА»;

**Объект исследования**: получатели услуг Бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА»»

**Предмет исследования:** мнение получателей услуг и информация, представленная на официальном сайте Бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА».

Правовую основу независимой оценки качества оказания услуг в Бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА» 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**

**«Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **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://torummaa.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 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» | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 | официальный сайт  http://torummaa.ru/ | **7** |
| 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 | 1 |
| План по улучшению качества работы организации | 1 |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **9,8** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 1:** | | | | | **26,8** |
| **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 | **9,8** |
| 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 | **9,8** |
| 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 | **9,8** |
| 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 | **9,9** |
| 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 из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски | 2 | изучение мнения получателей услуг | **10** |
| 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:** | | | | | **49,3** |
| **Блок 3: Время ожидание предоставления услуги (0-20 баллов)** | | | | | |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **9,9** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **9,9** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 3:** | | | | | **19,8** |
| **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 | **9,9** |
| 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 | **9,9** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно | 5 |
| Плохо | 2,5 |
| Неудовлетворительно | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 4:** | | | | | **19,8** |
| **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 | **9,9** |
| 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 | **9,8** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| 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 | **9,8** |
| 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 | **9,7** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 5:** | | | | | **39,2** |
|  | | | | | |
| **ИТОГО по оценке качества оказания услуг:** | | | | | **154,9** |

**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 «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА» (далее БУ «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА») по следующим показателям[[1]](#footnote-1):

* 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 «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА» было опрошено 514 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 «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА» относится к категории средних организаций культуры, так как получателей услуг в 2016 году было 18 650, поэтому количество анкет должно быть не менее 500 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, 514 получателей услуг, из них 251, были опрошены в интерактивной форме через Интернет-канал, в личном опросе приняли участие 171 респондентов, 30 респондентов опрошены по телефону и 62 через электронную почту (Приложение 2).

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

**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 организации[[2]](#footnote-2) и на ее территории. В БУ «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА» данный блок был оценен на **26,8** 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://ghm-hmao.ru, на котором представлена информация практически в полном объеме за исключением следующих сведений: сокращенное наименование организации культуры; копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации. Показатель 1.1 Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» оценен на 10баллов из **10** максимальных. Показатель 1.2 Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» оценен на **7** баллов из **10** максимальных. Показатель 1.3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации был оценена положительно на **9,8** балла из **10** возможных. **94 %** опрошенных отметили высокий уровень доступности и актуальности информации о деятельности БУ «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА», размещенной на территории организации.

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



Таким образом, имеющиеся информационные ресурсы БУ «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА» в плане доступности и актуальности получения информации работают достаточно эффективно.

**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 «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА»« данный блок был оценен на **49,3** балла из **50** максимальных баллов. Показатель 2.1 Комфортность условий пребывания в организации культуры был оценен респондентами на **9,8** балла из **10** возможных, т.е. практически максимально. Количество респондентов отмечающих, что условия отличные, **93 %**, в целом хорошие **7 %.** 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 **9,8** балла из **10** возможных. **93 %** респондентов, отметили, что уровень качества и доступность получения дополнительных услуг высокий. **7 %** 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 **9,8** балла из максимальных **10** баллов. Оценку отлично поставили – **92 %** респондентов, в целом хорошо поставили **8 %**. Респондентам был задан вопрос: "Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми учреждение культуры":



Критерий 2.4 Удобство графика работы организации культуры оценен на **9,9** балла из **10** возможных, что свидетельствует о том, что подавляющее большинство получателей услуг (**94 %**) удовлетворены графиком работы в БУ «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА»«. 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 **10** баллов 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 использование кресла-коляски однозначно: **100%** респондентов считают, что такая возможность представлена.



На вопрос об оснащенности 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 – **100 %**!



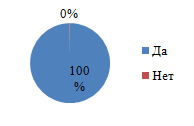
Также респонденты практически единодушно (**99 %**) отметили, что в БУ «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА»« представлена возможность самостоятельного передвижения по территории организации, а также наличие сопровождающего персонала для указанной категории граждан.



Компетентность персонала БУ «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА»« в работе с посетителями-инвалидами оценена получателями услуг высоко, **100 %** отметили, что персонал знает как работать и имеют навыки работы с посетителями инвалидами.



Вопрос о возможности получения информации и беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам оценен респондентами однозначно: **100 %** 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 практически максимально, что свидетельствует об эффективной работе БУ «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА»« в данном направлении.

**Блок 3. Время ожидания предоставления услуг**

В данном блоке анализируются возможные проблемы, связанные со временем ожидания предоставления услуги в БУ «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА»«. Оценка данного показателя 1**9,8** балла из **20** максимальных баллов. Одной из задач проведения опроса было выявление соблюдения режима работы организации. **95 %** респондентов отметили, что режим работы отличный, оценку хорошо поставили **5 %**, соответственно данный показатель был оценен практически максимально на **9,9** балла. Респондентам был задан вопрос: "Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?":



Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставление услуги организацией оценено респондентами на **9,9** балла из **10** максимальных. Следует отметить, что результаты данного показателя совпали с предыдущим критерием. **95 %** респондентов отметили, что режим работы отличный, оценку хорошо поставили **5 %**, соответственно данный показатель был оценен практически максимально на **9,9** 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 «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА»« 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 **19,8** балла из **20** возможных. Показатель 4.1 Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры оценен на **9,9** балла 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 **100 %** потребителей услуг. Из них отлично поставили **95 %**, а хорошо – **5 %**. Респондентам был задан вопрос: "Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?":



Критерий 4.2 Компетентность персонала организации культуры оценен на **9,9** балла из **10** максимальных. Отличную оценку уровню компетентности персонала поставили **95 %** получателей услуг, хорошо – **5 %**. Респондентам был задан вопрос: "Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?":



Таким образом, по мнению получателей услуг, вежливость, доброжелательность и компетентность работников БУ «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА»« 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 – **39,2** балла из возможных **40** баллов. В целом качество предоставляемых услуг как отличное и хорошее оценили **100 %** получателей услуг. Критерий 5.1 оценен на **9,9** 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 **9,8** балла из **10** возможных. Подавляющее большинство получателей отметили отличный уровень материально-технической обеспеченности организации – **94 %**, **6 %** 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 **9,8** балла из **10** возможных. **90 %** 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 **9,7** балла из **10** максимальных. **87%** респондентов поставили оценку отлично, в целом хорошо – **13 %**. 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 «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА» 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 «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА»« соответствует **154,9** баллам из **160** возможных, т.е. оценка практически максимальная, 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 № 277[[3]](#footnote-3), отсутствуют следующие данные:

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

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

**Приложение 1**

**Уважаемый респондент!**

**Тема нашего исследования: «Удовлетворенность населения качеством оказания муниципальной услуги в БУ «Этнографический музей под открытым небом «ТОРУМ МАА»«**

**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 использование 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!**

**Приложение 2**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 484 | 514 | 4840 | 5060 | **9,8** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 28 | 210 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 2 | 10 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 0 | 0 |
| 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 | 480 | 514 | 4800 | 5055 | **9,8** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 34 | 255 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 0 | 0 |
| 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 | 479 | 514 | 4790 | 5053 | **9,8** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 35 | 262,5 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 0 | 0 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 0 | 0 |
| 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 | 473 | 514 | 4730 | 5030 | **9,8** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 39 | 292,5 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 1 | 5 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 1 | 2,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 |
| **5. Удобен ли для Вас график работы организации культуры?** | | | | | | |
| 1. Отлично, очень удобно | 10 | 485 | 514 | 4850 | 5065 | **9,9** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 28 | 210 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 1 | 5 |
| 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 использование кресла-коляски?** | | | | | | |
| 1. Да | 2 | 512 | 514 | 1024 | 5126 | **10,0** |
| 2. Нет | 0 | 2 | 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 | 513 | 1026 |
| 2. Нет | 0 | 1 | 0 |
| **6.3. Обеспечена ли организация сопровождающим персоналом и возможностью самостоятельного передвижения по территории организации?** | | |  |
| 1. Да | 2 | 511 | 1022 |
| 2. Нет | 0 | 3 | 0 |
| **6.4. Компетентен ли персонал в работе с посетителями-инвалидами?** | | |  |
| 1. Да | 2 | 514 | 1028 |
| 2. Нет | 0 | 0 | 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 | 513 | 1026 |
| 2. Нет | 0 | 1 | 0 |
| **7. Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 490 | 514 | 4900 | 5080 | **9,9** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 24 | 180 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | 0 | 0 |
| 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 | 486 | 514 | 4860 | 5070 | **9,9** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 28 | 210 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | 0 | 0 |
| 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 | 487 | 514 | 4870 | 5073 | **9,9** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 27 | 202,5 |
| 3. Удовлетворительно, | 5 | 0 | 0 |
| 4. Плохо | 2,5 | 0 | 0 |
| 5. Неудовлетворительно | 0 | 0 | 0 |
| **10. Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 489 | 514 | 4890 | 5075 | **9,9** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 24 | 180 |
| 3. Удовлетворительно | 5 | 1 | 5 |
| 4. Плохо | 2,5 | 0 | 0 |
| 5. Неудовлетворительно | 0 | 0 | 0 |
| **11. Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете:** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 492 | 514 | 4920 | 5085 | **9,9** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 22 | 165 |
| 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 | 484 | 514 | 4840 | 5063 | **9,8** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 28 | 210 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 2 | 10 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 1 | 2,5 |
| 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 | 464 | 514 | 4640 | 5013 | **9,8** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 49 | 367,5 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 1 | 5 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 0 | 0 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 |
| **14. Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры** | | | | | | |
| 1. Отлично, все устраивает | 10 | 448 | 514 | 4480 | 4975 | **9,7** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 66 | 495 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 0 | 0 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 0 | 0 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 |

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" [↑](#footnote-ref-1)
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» [↑](#footnote-ref-2)
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» [↑](#footnote-ref-3)