

ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
В МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ
УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ
«МЕМОРИАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ В.П. ЧКАЛОВА»

2017 год

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Мемориальный музей В.П. Чкалова» проведена во исполнении требований Федерального закона от 21.07.2014 № 256 - ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции ФЗ от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ), в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07. 05. 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487 - р, в соответствии с приказом МК РФ от 20.02.2015 г. № 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», приказом МК РФ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08. 2015 г. № 2168), приказом МК РФ от 07.08.2015 г. № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры», приказом Министерства финансов РФ от 21 июля 2011 г. № 86-Н «Об

утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта», проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и производится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

В рамках данного исследования МБУК «Мемориальный музей В.П. Чкалова» проводил сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждением культуры, анкетирование (опрос) потребителей о качестве

Независимая оценка качества оказания услуг в МБУК «Мемориальный музей В.П. Чкалова» предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг использовалась общедоступная информация о МБУК «Мемориальный музей В.П. Чкалова», размещенная в форме открытых данных на официальном сайте учреждения культуры: <http://www.vchkalov.ru> и на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).

Цель исследования – произвести оценку качества оказания услуг МБУК «Мемориальный музей В.П. Чкалова».

Задачи исследования:

- ✓ Определить уровень удовлетворенности качеством оказания услуг МБУК «Мемориальный музей В.П. Чкалова»;
- ✓ На основе анализа официального сайта музея определить уровень открытости и доступности информации;
- ✓ Определить уровень открытости и доступности информации о музее на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.
- ✓ Разработать рекомендации по улучшению качества услуг в учреждении культуры.

Объектом исследования являлись посетители (пользователи услугами) МБУК «Мемориальный музей В.П. Чкалова»;

Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых услуг.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в МБУК «Мемориальный музей В.П. Чкалова» проводился по трем основным направлениям:

- ✓ Изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;
- ✓ Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- ✓ Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

На основе данных показателей была сформирована итоговая оценка. Максимальная оценка, предполагаемая методологией данного исследования, могла составить максимально **100** баллов. Из них:

- ✓ Максимальный балл, формируемый на основе изучения и оценки данных, размещенных на официальном сайте организации культуры, мог составить **33 балла**;
- ✓ Максимальный балл, формируемый на основе изучения и оценки данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет www.bus.gov.ru, мог составить **7 баллов**;
- ✓ Максимальный балл, формируемый на основе сбора данных и оценки удовлетворенности получателей услуг, мог составить **60 баллов**.

1. ИЗУЧЕНИЕ МНЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

Изучение мнений получателей услуг может проводиться путем:

- ✓ письменного анкетирования;
- ✓ через интернет-канал (наличие на сайте анкет и режим вопросов-ответов);
- ✓ через виджет на сайте организации культуры;
- ✓ путем использования терминала, установленного в учреждении культуры;
- ✓ опроса по телефону;
- ✓ личного опроса (социологического исследования).

Из этих каналов в проведении оценки в музее использовались: интернет – канал (наличие на сайте анкет и режим вопросов-ответов) и установленные в учреждении культуры терминалы. Другие пути изучения мнения получателей услуг в организации отсутствовали.

1.1 Разработка анкет

Для проведения письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны анкеты.

Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкет, учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

Принципы проведения опроса

- анонимность

Гендерный признак:

- мужчина
- женщина

Социальный статус:

- учащийся
- студент

- пенсионер
- иной статус

Всего в опросе приняли участие 457 человек, из них 298 женщин, что составляет 65,2% и 159 мужчин или 34,8 % от общей выборки (рисунок 1)

457 ответов

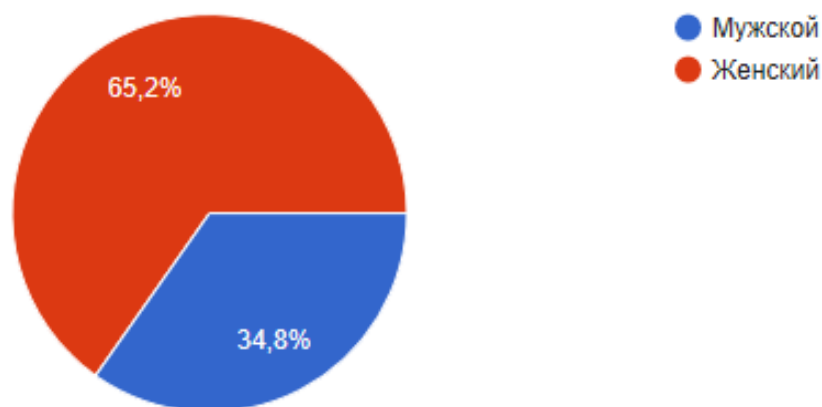


Рисунок 1 - Представленность мужчин и женщин в выборке

Социальный статус (рисунок 2):

- учащиеся – 110 человек, что составляет 24,1 %
- студенты - 147 человек, что составляет 32,2%
- пенсионеры – 74 человек, что составляет 16,2%
- иной статус - 126 человека, что составляет 27,6 %.

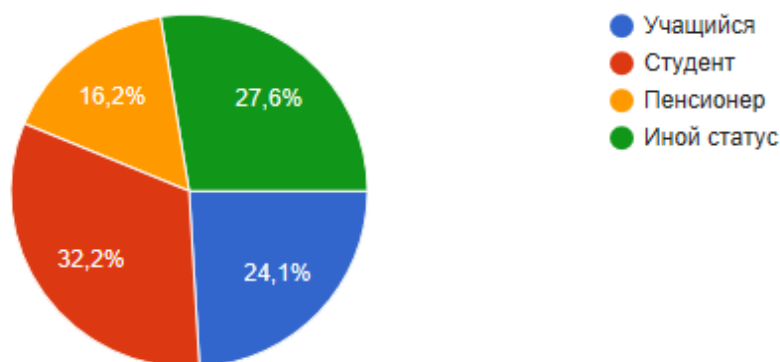


Рисунок 2 - Представленность социального статуса в выборке

1.2 Методика расчета показателей

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры формировался на основе оценок получателей услуг, измерялся в баллах и определялся по формуле:

$$N_i^{\text{удовл}} = \frac{1}{p} \times \sum_p \sum_j m_{ijp}, \text{ где}$$

p – количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг;

j – количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг;

m_{ijp} – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг, сформированная получателями услуг.

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры определялся в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (приказ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»).

Балловая оценка (общая) уровня удовлетворенности качеством оказания услуг выведена в результате анализа анкет представлена в таблице 1.

Таблица 1 - Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

	Наименование показателя	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
1.	Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых учреждением услугах (макс. 5 баллов)		
1.1	<i>Информирование о предстоящих выставках и других программах музея. Виртуальные экскурсии.</i>	5	4,4
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (макс. 23 балла)		
2.1	<i>Уровень комфортности пребывания в музее (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)</i>	5	4,4
2.2	<i>Наличие дополнительных услуг в музее (места для сидения, чистота помещений и территории, качество санузлов и т.д.)</i>	8	6,9
2.3	<i>Транспортная и пешая доступность</i>	5	4,3
2.4	<i>Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми залом (музеем) посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)</i>	5	4,4
3.	Время ожидания предоставления услуги (макс. 14 баллов)		
3.1	<i>Удобство графика работы организации культуры</i>	7	6,3
3.2	<i>Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов.</i>	7	6,1
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (макс. 7 баллов)		
4.1	<i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</i>	7	6,4
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (макс. 11 баллов)		

5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом	5	4,7
5.2	Качество проведения экскурсий	4	3,8
5.3	Экспозиция музея	2	1,9
Итоговое значение (баллы)		60	53,6

Вывод: общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в МБУК «Мемориальный музей В.П. Чкалова» по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или в целом соответствует спросу населения.

«Открытость и доступность информации об учреждении». Респонденты в основном дали положительные ответы. Многие получатели услуг владеют информацией о предстоящих выставках и экспозициях, пользуясь сайтом музея.

«Комфортность и доступность получения услуг». Опрошенные отмечают чистоту помещений и территории, туалетных комнат, а так же наличие различных дополнительных услуг. Посетители предлагают установить аппарат для оплаты услуг музея банковскими картами, а так же улучшить навигацию к туристическим объектам (установить больше указателей в центре города к музею).

«Время ожидания предоставления услуги» - оценивается положительно. Все получатели услуг отмечают удобный график работы, нет проблем с покупкой билетов и бронирование экскурсий посредством сети «Интернет». Вместе с тем, покупка электронных билетов посредством сети «Интернет» не осуществляется.

«Доброжелательность, вежливость, компетентность». Респонденты отмечают высокий уровень культуры работников, доброжелательность. Много восторженных и благодарных отзывов о коллективе МБУК «мемориальный музей В.П. Чкалова».

«Удовлетворенность качеством оказания услуг». Большинство респондентов удовлетворены качеством оказания услуг: этот показатель всего на 1 балл ниже максимального.

Вместе с тем, некоторые посетители высказывают пожелание об увеличении помещения МБУК «Мемориальный музей В.П. Чкалова» (дополнительное здание), где могли бы проводиться выставки, мероприятия для всех групп посетителей, продаваться сувениры в расширенном ассортименте, работать кафе.

2. НАЛИЧИЕ ИНФОРМАЦИИ НА САЙТЕ WWW.BUS.GOV.RU

2.1 Методика расчета показателей

Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru ($N_i^{\text{откр_ГМУ}}$) определялся по формуле:

$$N_i^{\text{откр_ГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}, \text{ где:}$$

P_{is} - степень поисковой доступности s-ого информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Z_{is} - уровень значимости s-ого информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определялась по формуле:

$$P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \end{cases}$$

Итоговое значение определялось суммой всех информационных объектов, расположенных на сайте.

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры представлена в таблице 2.

**Таблица 2 - Оценка уровня открытости и доступности информации
организации культуры на Официальном сайте для размещения информации
о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru**

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
<i>Общая информация об учреждении;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о государственном задании на текущий финансовый год;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>ИТОГО</i>	<i>Макс. значение 7 баллов</i>	<i>7</i>

Вывод: информация по всем наименованиям информационного объекта представлена в полном объеме с максимальным количеством баллов.

3. НАЛИЧИЕ ИНФОРМАЦИИ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Методика расчета показателей

Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры ($N_i^{откр_сайт}$) определялся по формуле:

$$N_i^{откр_сайт} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}, \text{ где:}$$

P_{ik} - степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры;

Z_{ik} - уровень значимости информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры.

Степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации, определялась по формуле:

$$P = \begin{cases} 0 - \text{информационный объект не найден} \\ 0,5 - \text{объект найден на сайте средствами поисковой системы} \\ 1 - \text{информационный объект найден на сайте} \end{cases}$$

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществлялась оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила: путем последовательного поиска устанавливалось одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» - информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

«0,5» - информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети «Интернет», число переходов от 3 до 10;

«0» - информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения культуры представлена в таблице 3.

Таблица 3 - Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения культуры

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
<i>Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры</i>	1	1
<i>Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда</i>	1	1
<i>Адрес электронной почты</i>	1	1
<i>Структура организации культуры</i>	1	1
<i>Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры</i>	1	1
<i>Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.</i>	1	1
<i>Ограничения по ассортименту услуг</i>	0,5	0,5
<i>Ограничения по потребителям услуг.</i>	0,5	0,5
<i>Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры</i>	1	1
<i>Услуги, оказываемые на платной основе.</i>	0,5	0,5
<i>Стоимость оказываемых услуг.</i>	0,5	0,5
<i>Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения</i>	1	1
<i>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта</i>	0,5	0
<i>Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта</i>	0,5	0
<i>Наличие независимой системы учета посещений сайта.</i>	0,5	0,5
<i>Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта</i>	0,5	0,5
<i>Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту</i>	0,5	0,5
<i>Бесплатность, доступность информации</i>	0,5	0,5
<i>Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов</i>	0,5	0,5
<i>Дата и время размещения информации</i>	0,5	0
<i>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</i>	1	1
<i>Наличие электронных билетов</i>	1	0
<i>Наличие электронного бронирования билетов</i>	1	0
<i>Наличие электронной очереди</i>	1	0
<i>Наличие электронных каталогов</i>	1	0
<i>Наличие электронных документов, доступных для получения</i>	1	1
<i>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры</i>	1	1
<i>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры</i>	1	1
<i>Режим, график работы организации культуры</i>	1	1
<i>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</i>	1	1
<i>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</i>	2	2

<i>Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Информационные сообщения о проведении независимой оценки</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>ИТОГО</i>	<i>Макс. значение 33 балла</i>	<i>23,5</i>

4. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МБУК «МЕМОРИАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ В.П. ЧКАЛОВА»

4.1 Методика расчета показателей

Итоговая оценка складывалась из суммы баллов оценки:

- ✓ Уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг
- ✓ Уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru
- ✓ Уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации

Результаты независимой оценки качества оказания услуг представлены в таблице 4.

Таблица 4 - Результаты независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Мемориальный музей В.П. Чкалова»

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
<i>МБУК «Мемориальный музей В.П. Чкалова»</i>	53,6	7	23,5	84,1

Вывод: по результатам независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Мемориальный музей В.П. Чкалова» получил 84,1 баллов из 100.

**5. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ МБУК «МЕМОРИАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ
В.П. ЧКАЛОВА»:**

- ✓ Усовершенствовать работу официального сайта, проверять актуальность размещенной информации, установить версию для слабовидящих;
- ✓ Рассмотреть возможность и обеспечить получение услуг в реальном времени на официальном сайте учреждения: он-лайн регистрация, электронный билет, бронирование билетов/электронных документов, электронная очередь, виртуальные экскурсии.
- ✓ Продолжить работу по улучшению уровня материально–технической оснащенности учреждения современным оборудованием.
- ✓ Сформировать план по улучшению качества условий предоставления услуг в учреждении и разместить его на официальном сайте музея.
- ✓ Регулярное повышение квалификации специалистов, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.