



УТВЕРЖДАЮ
Директор АГДНТ
В.И. Казанцева
2017 г.

*Оценка качества оказания услуг
муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Музей истории горного производства имени Акинфия
Демидова» города Змеиногорска Змеиногорского района
Алтайского края*

заключение

Барнаул
2017

I. Цель и задачи проведения оценки качества оказания услуг

Научно-исследовательские работы по оценке качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Музей истории горного производства имени Акинфия Демидова» города Змеиногорска Змеиногорского района Алтайского края были проведены во исполнение статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», протокола заседания Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры и учреждениями дополнительного образования Змеиногорского района от 12.05.2017 № 4.

Основная цель данного исследования – разработка предложений по повышению качества оказания услуг МБУК «Музей истории горного производства имени Акинфия Демидова».

Научно-исследовательские работы были направлены на выполнение следующих задач:

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

Оценка качества оказания услуг производилась в период с 22 июня по 9 августа 2017 г.

II. Методика и инструментарий оценки

Научно-исследовательские работы проводились в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Минкультуры России от 07.03.2017 № 261; приказом Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542

«Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества услуг организациями культуры».

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

1. Открытость и доступность информации об организации культуры.

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

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

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

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры.

2.2. Дополнительные услуги и доступность их получения.

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

2.4. Удобство графика работы организации культуры.

2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

3. Время ожидания предоставления услуги.

3.1. Соблюдение организацией культуры режима работы.

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

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.

4.1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

4.2. Компетентность персонала организации культуры.

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры.

5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры.

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

5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

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

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

С помощью метода опроса определялись значения показателей 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2, 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4. Опрос проводился с помощью Анкеты посетителя учреждения культуры (Приложение № 1). Опрошено 150 посетителей Музея истории горного производства. В выборке представлены различные социальные группы населения: интеллигенция (29,3% респондентов), рабочие (27,3%), учащиеся средних школ и профессиональных училищ (19,3%), неработающие пенсионеры и инвалиды (14,7%), прочие (9,4%).

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

Обработка первичных данных исследования производилась с помощью программы Microsoft Excel.

III. Анализ результатов независимой оценки

По итогам независимой оценки муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории горного производства имени Акинфия Демидова» города Змеиногорска Змеиногорского района Алтайского края получило 136,7 балла из 160 возможных (табл. 1¹). В масштабе пятибалльной шкалы этот результат означает оценку «отлично». Наиболее высоких результатов учреждение добилось по критериям «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» (19,5 балла из 20), «Время ожидания предоставления услуги» (18,6 из 20), «Удовлетворенность качеством оказания услуг» (35,7 из 40), «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» (43,6 из 50).

Респонденты высоко оценили деятельность музея по многим показателям. Максимально высоко оценены доброжелательность, вежливость, компетентность персонала, комфортность условий пребывания в организации. В то же время относительно невысоко оценена доступность услуг для инвалидов (п. 2.5, табл. 1), в частности, возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, оснащенность специальными устройствами для доступа инвалидов. Недостаточно информации о работе музея представлено на официальном сайте организации (п. 1.2).

¹ Результаты, приведенные в табл. 1, должны быть размещены в разделе «Независимая оценка» страницы МБУК «Музей истории горного производства имени Акинфия Демидова» города Змеиногорска Змеиногорского района Алтайского края на сайте www.bus.gov.ru.

**Итоги независимой оценки качества оказания услуг
МБУК «Музей истории горного производства имени Акинфия Демидова» города
Змеиногорска Змеиногорского района Алтайского края**

№ п/п	Критерии, показатели	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	30	19,3
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10	8,0
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10	2,0
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	9,3
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	50	43,6
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10	9,6
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	10	9,0
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры	10	9,0
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	10	9,3
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	10	6,7
3.	Время ожидания предоставления услуги	20	18,6
3.1.	Соблюдение организацией культуры режима работы	10	9,4
3.2.	Соблюдение организацией культуры установленных (заявленных) сроков предоставления услуг	10	9,2
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	20	19,5
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	9,8
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	10	9,7
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	40	35,7
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10	9,2
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	8,4
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	10	9,3
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	8,8
	ИТОГО	160	136,7

Таблица 2

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

Варианты ответа	% респондентов
обеспечить доступ к сети Интернет	12,0
соблюдать температурный режим в здании в зимний период ($\geq +18^{\circ}\text{C}$)	7,3
отремонтировать (реконструировать) здание (помещение) учреждения	23,3
приобрести новую аппаратуру, оборудование	18,7
повысить заработную плату работникам учреждения	54,0
обновить музейную экспозицию	24,7
другое: <i>увеличить разнообразие сувенирной продукции;</i>	3,3
<i>рекламировать музей;</i>	0,7
<i>подготовить и издать буклет о памятниках г. Змеиногорска</i>	0,7

Таблица 3

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг Музеем истории горного производства различными социальными группами респондентов

Социальные группы	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллов
Интеллигенция (учителя, работники здравоохранения и культуры)	127,9
Неработающие пенсионеры и инвалиды	124,8
Рабочие	123,9
Учащиеся средних школ и профессиональных училищ	127,9
Прочие (государственные служащие, военнослужащие, студенты)	130,8
В целом по выборке	126,7

С целью разработки предложений по повышению качества оказания услуг организацией респондентам был задан вопрос «Что необходимо сделать в первую очередь, чтобы повысить качество работы учреждения, улучшить условия предоставления услуг?». Более половины опрошенных рекомендует повысить заработную плату работникам учреждения (табл. 2). Остальные предложения не являются значимыми.

Результаты анкетирования показали, что уровень удовлетворенности качеством оказания услуг неодинаков у различных социальных групп. Относительно более довольны работой государственные служащие, военнослужащие, студенты, сравнительно менее – неработающие пенсионеры и

инвалиды, рабочие (табл. 3). Как видно из табл. 4, неработающие пенсионеры и инвалиды больше представителей других социальных групп заинтересованы в обновлении музейной экспозиции. Среди рабочих близка к значительной доля респондентов, рекомендуемых отремонтировать здание учреждения.

Таблица 4

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

Варианты ответа	% респондентов		
	неработающие пенсионеры и инвалиды	рабочие	в целом по выборке
обеспечить доступ к сети Интернет	13,6	9,8	12,0
соблюдать температурный режим в здании в зимний период ($\geq +18^{\circ}\text{C}$)	4,6	4,9	7,3
отремонтировать (реконструировать) здание (помещение) учреждения	13,6	29,3	23,3
приобрести новую аппаратуру, оборудование	18,2	17,1	18,7
повысить заработную плату работникам учреждения	54,6	56,1	54,0
обновить музейную экспозицию	31,8	29,3	24,7

Результаты анкетирования говорят, что опрошенные пользователи услуг Музея горного производства в целом очень довольны его работой. Вместе с тем, организации необходимо повысить содержательность и информативность официального сайта.

IV. Предложения по итогам независимой оценки

По итогам независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Музей истории горного производства имени Акинфия Демидова» города Змеиногорска Змеиногорского района Алтайского края директору организации можно рекомендовать следующее:

1. Дополнить информацию о деятельности музея на официальном сайте организации в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах

уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет» (п. 1.2, табл. 1).

2. Повысить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (п. 2.5, табл. 1).

главный специалист по социологии АГДНТ,
кандидат культурологии



Е.В. Сысоев