

Методика
проведения оценки качества оказания услуг
музеями Шурышкарского музейного комплекса

Анкетирование населения Шурышкарского района проводится в целях оценки значения показателя эффективности деятельности учреждения «Повышение уровня удовлетворенности населения автономного округа качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере культуры, %», а также в целях сбора субъективной информации о качестве обслуживания посетителей музеев Шурышкарского района.

Согласно п. 2.7 Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Министерства культуры РФ № 261 от 17 марта 2017 года, для получения объективной картины удовлетворённости получателей услуг качеством оказания услуг музеями Шурышкарского музейного комплекса они отнесены к разным категориям организаций культуры и для них определено необходимое минимальное количество собираемых анкет в соответствии с данной таблицей:

Наименование учреждения (музея)	Количество получателей услуг в 2016 г., тыс. чел.	Категория	Число анкет в год, шт.	Число анкет в квартал, шт.
Шурышкарский районный музейный комплекс имени Г. С. Пузырёва	48,9	Крупная организация культуры	Не менее 1 000	Не менее 250
в том числе:				
Шурышкарский районный музей	26,7	Средняя организация культуры	Не менее 520	Не менее 130
Природно-этнографический парк-музей «Живун»	8,6	Малая организация культуры	Не менее 160	Не менее 40
Дом-музей «Коми изба»	7,9	Малая организация культуры	Не менее 160	Не менее 40
Овгортский краеведческий музей	6,9	Малая организация культуры	Не менее 160	Не менее 40

Анкетирование проводится анонимно. В каждом музее должно быть оборудовано место для заполнения анкет и закрывающийся ящик для их сбора. Непосредственный сбор анкет (Приложение 1) осуществляют музейные смотрители и комендант районного музея путем предложения посетителям принять участие в опросе. Выемка анкет из ящика производится руководителем музея (в филиалах) / методистом по научно-просветительской деятельности (в головном музее) ежемесячно, не позднее 24 числа. После заполнения

статистического отчета по собранным анкетам (Приложение 2) опросные листы и статистические отчеты, передаются заместителю директора по основной деятельности не позднее 25 числа.

Значение показателя эффективности деятельности учреждения «Повышение уровня удовлетворенности населения автономного округа качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере культуры, %» рассчитывается по итогам каждого квартала. Для расчета показателя берутся ответы на вопрос №2 (Удовлетворены ли Вы качеством услуг, предоставляемых музеем?). К положительным ответам на данный вопрос относятся варианты «полностью удовлетворен», «скорее удовлетворен, чем нет»; к отрицательным – «скорее не удовлетворен», «совершенно не удовлетворен».

Алгоритм расчета значений целевого показателя:

$$П = \text{Куд.} / \text{Копр.} * 100\%$$

где

П – уровень удовлетворенности посетителей музея качеством предоставления услуг (%);

Куд. – количество голосов людей, удовлетворенных качеством предоставления услуг (т. е. давших положительный ответ);

Копр. – общее число участников опроса (анкетирования).

Результаты оценки качества оказания услуг музеями Шурышкарского музейного комплекса отражаются в квартальных и годовом отчетах филиалов, квартальных и годовом сводных отчетах учреждения.

ОПРОСНИК
по оценке качества оказания услуг

(наименование музея, адрес)

1. Почему Вы посещаете этот музей? (отметьте все подходящие ответы)

- расположен рядом с домом / местом учебы / работы
- нравятся выставки и экспозиции
- нравятся проводимые мероприятия
- привлекают предлагаемые платные услуги
- нравится персонал
- по необходимости (с классом, друзьями, коллегами)
- больше нигде проводить досуг

2. Удовлетворены ли Вы качеством услуг, предоставляемых этим музеем? (выберите один ответ)

- полностью удовлетворен
- скорее не удовлетворен
- скорее удовлетворен, чем нет
- совершенно не удовлетворен

3. Хотели бы Вы появления каких-либо новых услуг в этом музее? Если да, то каких?

- нет, меня все устраивает
- да _____

4. Оцените, пожалуйста, степень удовлетворенности следующими характеристиками музея:

от 1 (абсолютно не удовлетворен) до 5 (полностью удовлетворен)

- цены на услуги _____
- качество предоставляемых услуг _____

5. Как бы Вы оценили в целом уровень обслуживания в этом музее? (выберите один ответ)

- очень высокий
- высокий
- удовлетворительный
- низкий
- очень низкий

6. Откуда Вы узнаете о мероприятиях, проводимых в этом музее? (отметьте все подходящие ответы)

- из печатных СМИ
- из рекламы на ТВ
- из рекламы на радио
- из наружной рекламы
- от знакомых (родственников)
- из интернета

Благодарим Вас за ответы!

СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ о результатах проведения оценки качества оказания услуг

(наименование музея)

в период _____
(указать отчетный период)

№ п/п	Наименование показателя	Ед. изм.	Плановый показатель		Фактический показатель		% выполнения	
			в квартал	в год	в квартал	в год	в квартал	в год
1.	Число собранных анкет	Ед.						
2.	Уровень удовлетворенности посетителей услугами музея	%						

Анализ ответов на вопросы анкеты:

1. Почему Вы посещаете этот музей?

Варианты ответов	Количество ответов					
	в текущий отчетный месяц		в текущий отчетный квартал		в текущий отчетный год	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%
расположен рядом с домом / местом учебы / работы						
нравятся выставки и экспозиции						
нравятся проводимые мероприятия						
привлекают предлагаемые платные услуги						
нравится персонал						
по необходимости (с классом, друзьями, коллегами)						
больше негде проводить досуг						
ВСЕГО ОТВЕТОВ						

2. Удовлетворены ли Вы качеством услуг, предоставляемых этим музеем?

Варианты ответов	Количество ответов					
	в текущий отчетный месяц		в текущий отчетный квартал		в текущий отчетный год	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%
полностью удовлетворен						
скорее удовлетворен, чем нет						
скорее не удовлетворен						
совершенно не удовлетворен						
ВСЕГО ОТВЕТОВ		100		100		100

3. Хотели бы Вы появления каких-либо новых услуг в этом музее?

Варианты ответов	Количество ответов					
	в текущий отчетный месяц		в текущий отчетный квартал		в текущий отчетный год	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%
нет, меня все устраивает						
да						
ВСЕГО ОТВЕТОВ		100		100		100

Если да, то каких? (перечислить ответы с учетом предыдущих предложений):

4. Оцените, пожалуйста, степень удовлетворенности следующими характеристиками музея: от 1 (абсолютно не удовлетворен) до 5 (полностью удовлетворен)

Наименование характеристики	Общее число ответов	Оценки респондентов					Средний балл
		1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов	
цены на услуги							
качество предоставляемых услуг							

5. Как бы Вы оценили в целом уровень обслуживания в этом музее?

Варианты ответов	Количество ответов					
	в текущий отчетный месяц		в текущий отчетный квартал		в текущий отчетный год	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%
очень высокий						
высокий						
удовлетворительный						
низкий						
очень низкий						
ВСЕГО ОТВЕТОВ		100		100		100

6. Откуда Вы узнаете о мероприятиях, проводимых в этом музее?

Варианты ответов	Количество ответов					
	в текущий отчетный месяц		в текущий отчетный квартал		в текущий отчетный год	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%
из печатных СМИ						
из рекламы на ТВ						
из рекламы на радио						
из наружной рекламы						
от знакомых (родственников)						
из интернета						
ВСЕГО ОТВЕТОВ						

Комментарии, пояснения, выводы:
