**Справка**

**о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг**

**музейными учреждениями в 2016 году**

В период с мая по сентябрь 2016 года был проведен комплекс работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказанияуслуг музеями, подведомственными отделам культуры 7 муниципальных образований республики (Горномарийский, Звениговский, Куженерский, Оршанский, Сернурский, г.Йошкар-Ола и г.Козьмодемьянск) (далее - независимая оценка)

Работы проводились в соответствии с Муниципальными контрактами на выполнение научно-исследовательских работив соответствии с Техническим заданием.

Для проведения независимой оценки использовались [показатели](consultantplus://offline/ref=E2BD5C5690B930016D51DCD74F1E8E28B939FAACD3244B9212ABD739E47DF6F86D764117C0A61A6BV226K), утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 N 2515 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" и приказом Минкультуры России от 20.11.2015 N 2830 "Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры" и в соответствии с указанным в документах диапазоном баллов.

Независимая оценка включала 3 этапа:

1. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг с помощью анкетирования посетителей музеев.

2. Оценка уровня открытости и доступности информации учреждения на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));

3. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальных сайтах учреждений (контент-анализ информации).

**Независимая оценка проводилась по четырем основным блокам критериев:**

1. **Открытость и доступность информации о музеях**

Критерии оценивания:

1.1. Полное и сокращенное наименование музея, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты и сайта

1.3. Оценка уровня информирования о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры (анкетный опрос)

II. **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**

Критерии оценивания:

2.1. Уровень комфортности пребывания в музее (гардероб, чистота помещений, туалетные комнаты, благоустройство территории) (анкетный опрос)

2.2. Перечень услуг, предоставляемых музеем. Дополнительные услуги, предоставляемые музеем. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг (экскурсии обзорные, тематические, интерактивные, театрализованные, видеосъемка, мастер-классы)

2.3. Удобство пользования сайтом музея (при наличии)

2.4. Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)) (анкетный опрос).

2.6. Транспортная и пешая доступность организации культуры (удобство подъездных путей, стоянка для автобуса) (анкетный опрос).

2.7. Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения (официальный сайт учреждения).

2.8. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) (анкетный опрос).

**III. Время ожидания предоставления услуги**

3.1 Удобство графика работы музеев (анкетный опрос)

3.2 Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов (анкетный опрос)

**VI. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников музеев**

4.1. Доброжелательность, вежливость и профессионализм, внешний вид, отзывчивость персонала музея

4.2. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава музея, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг музея

**V. Удовлетворенность качеством оказания услуг**

5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом (эмоциональное воздействие, желание посетить музей еще раз и т.д.) (анкетный опрос)

5.3 Качество проведения экскурсий

5.4 Разнообразие экспозиций музея

**Независимая оценка качества работы выводилась на основании** суммы сводных показателей (мнение посетителей, оценка информации на сайте www.bus.gov.ru, оценка информации на официальном сайте учреждения) - максимальное количество баллов – 100

Набранное количество баллов, в том числе по каждому из критериев, переводилось в проценты, которые соотносились с максимально возможным количеством баллов, взятым за 100% (100 баллов=100%).

**Шкала оценивания**:

* сводный показатель от 100 до 90,5 баллов (от 100 до 90,5 процентов) соответствует высокому (отличному) уровню оказания музеями услуг, по мнению посетителей и по результатам анализа полноты информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и официальном сайте учреждения.
* сводный показатель от 90,4 до 69 баллов (от 90,4 до 69 процентов) соответствует среднему (хорошему) уровню оказания музеями услуг, по мнению посетителей и по результатам анализа полноты информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и официальном сайте учреждения.
* сводный показатель от 68,9 до 43,1 (от 68,9 до 43,1 процентов) соответствует удовлетворительному уровню оказания музеями услуг, по мнению посетителей и по результатам анализа полноты информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и официальном сайте учреждения.
* сводный показатель от 43,0 до 25,9 (от 43,0 до 25,9 процентов) соответствует скорее неудовлетворительному уровню оказания музеями услуг, по мнению посетителей и по результатам анализа полноты информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и официальном сайте учреждения.
* сводный показатель от 25,8 и менее баллов (от 25,8 до 0 процентов) соответствует неудовлетворительному уровню оказания музеями услуг, по мнению посетителей и по результатам анализа полноты информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и официальном сайте учреждения.

Для более точного определения уровня удовлетворенности качеством услуг по каждому из критериев просчитывались оценки, выставленные пользователями по каждой из проставленных в анкетах отметке: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «скорее неудовлетворительно», «неудовлетворительно». В итоговых документах результат представлялся в виде диаграмм по каждому из критериев оценивания.

**Таблица пересчета выставленных пользователями оценок в проценты**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Из 5 | Из 7 | Из 9 | Из 10 |
| Отлично | 5 = 100% | 7 = 100% | 9 = 100% | 10 = 100% |
| Хорошо | 4 = 80% | 5, 6 = 71,4 и 86% | 7, 8 = 77,7 и 88,8% | 7, 8, 9 = 70, 80, 90% |
| Удовлетворительно | 3 = 60% | 4 = 57% | 4, 5, 6 = 44,4 55,5, 66,6% | 5, 6 = 50, 60% |
| Скорее  неудовлетворительно | 2 = 40% | 2, 3 = 28,6 и 42,9% | 3 = 33,3% | 3, 4 = 30 и 40 % |
| Неудовлетворительно | 1 = 20% | 1 = 14,3% | 1, 2 = 11,1 и 22,2% | 1, 2 = 10 и 20 % |
| ПРОЦЕНТЫ | | | | |
| Отлично | 100% - 90,5% |  |  |  |
| Хорошо | 90,4% - 69% |  |  |  |
| Удовлетворительно | 68,9% - 43,1% |  |  |  |
| Скорее неудовлетворительно | 43,0% - 25,9% |  |  |  |
| Неудовлетворительно | 25,8% - 0% |  |  |  |

Для определения уровня удовлетворенности получателей услуг были опрошены 998 респондентов с помощью анкет (бумажных) в среднем – более 140 респондентов каждом муниципальном образовании. Опрос в районах республики проводился как в районном центре, так и в сельских населенных пунктах.

Экспертная оценка полноты информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и официальном сайте учреждений проводилась специалистами музея – оператора.

**В ходе проведения независимой оценки качества работы музеев были получены результаты, представленные в приложении.**

**Выводы:**

1. Итоговые средние оценки по музеям высокие и достаточно близки друг другу. По трем музеям – лидерам они находятся в диапазоне 83-84 балла. Наиболее позитивное восприятие – у посетителей музеев г. Йошкар-Олы, г. Козьмодемьянска, г. Звенигово.

2. Для музейных учреждений с более низким рейтингом характерно недостаточное оформление официальных сайтов. Результаты анализа полноты информации на официальных сайтах учреждений показали, что не все сайты отвечают предъявляемым требованиям.

3. Сводный показатель качества работы по результатам анализа мнения посетителей по большинству параметров оценивания соответствует в музеях отметкам «хорошо» и «отлично» - процент положительных оценок посетителей музеев по большинству показателей значительно превышает уровень отрицательных.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | Транспортная и пешая доступность организации культуры | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | Удобство графика работы организации культуры | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | Качество проведения экскурсий | Разнообразие экспозиций организации культуры |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "МУЗЕЙ ИСТОРИИ ГОРОДА ЙОШКАР-ОЛЫ" | 91% | 80% | 100% | 95% | 100% | 80% | 89% | 92% | 40% | 90% | 96% | 95% | 99% | 57% | 96% | 33% | 97% | 41% |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КУЖЕНЕРСКИЙ РАЙОННЫЙ МУЗЕЙНО-ВЫСТАВОЧНЫЙ ЦЕНТР" | 74% | 60% | 100% | 89% | 100% | 60% | 100% | 60% | 20% | 64% | 90% | 91% | 94% | 43% | 87% | 33% | 83% | 36% |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЗВЕНИГОВСКИЙ РАЙОННЫЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | 99% | 60% | 100% | 87% | 100% | 80% | 88% | 99% | 20% | 88% | 100% | 100% | 100% | 57% | 100% | 33% | 100% | 50% |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ИМЕНИ Н.ИГНАТЬЕВА" | 89% | 60% | 100% | 87% | 100% | 80% | 21% | 88% | 20% | 55% | 100% | 100% | 100% | 57% | 100% | 33% | 100% | 50% |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙНЫЙ КОМПЛЕКС" МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ОРШАНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН" | 85% | 60% | 100% | 84% | 100% | 50% | 76% | 80% | 20% | 76% | 91% | 84% | 94% | 43% | 92% | 33% | 92% | 43% |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОЗЬМОДЕМЬЯНСКИЙ КУЛЬТУРНО-ИСТОРИЧЕСКИЙ МУЗЕЙНЫЙ КОМПЛЕКС" | 85% | 100% | 100% | 89% | 100% | 80% | 86% | 88% | 40% | 78% | 94% | 89% | 96% | 57% | 96% | 33% | 94% | 46% |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ СЕРНУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА "СЕРНУРСКИЙ МУЗЕЙНО-ВЫСТАВОЧНЫЙ КОМПЛЕКС ИМЕНИ АЛЕКСАНДРА КОНАКОВА" | 81% | 60% | 100% | 87% | 100% | 80% | 68% | 81% | 20% | 72% | 90% | 85% | 95% | 29% | 90% | 33% | 92% | 42% |

4. Более высокие средние оценки со стороны посетителей музеев: Музей истории г.Йошкар-Олы, Звениговский районный краеведческий музей, Козьмодемьянский КИМК, получили ввиду хорошей работы электронных сервисов (официального сайта).

5. Квалификация, уровень доброжелательности и вежливости сотрудников музеев, уровень проведения мероприятий, а также транспортная и пешая доступность, график работы и уровень комфортности пребывания оцениваются максимально**.**

На основании полученных результатов учреждениям присвоено соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных мерами независимой оценки качества работы.

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  организации  культуры | Оценка пользователей уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг **(анкетный опрос),**  баллы / проценты | | 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**,**  баллы / проценты | |
|  | 60 балла | | 7 баллов | 33 балла | 100 баллов | |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "МУЗЕЙ ИСТОРИИ ГОРОДА ЙОШКАР-ОЛЫ" | 56,2 | 93% | 7 | 21,00 | 84 | 85% |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КУЖЕНЕРСКИЙ РАЙОННЫЙ МУЗЕЙНО-ВЫСТАВОЧНЫЙ ЦЕНТР" | 50,8 | 82% | 7 | 17,00 | 75 | 75% |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ЗВЕНИГОВСКИЙ РАЙОННЫЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | 57,7 | 96% | 7 | 19,00 | 84 | 86% |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ИМЕНИ Н.ИГНАТЬЕВА" | 49,6 | 85% | 7 | 19,00 | 76 | 82% |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙНЫЙ КОМПЛЕКС" МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ОРШАНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН" | 51,2 | 86% | 7 | 16,50 | 75 | 77% |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОЗЬМОДЕМЬЯНСКИЙ КУЛЬТУРНО-ИСТОРИЧЕСКИЙ МУЗЕЙНЫЙ КОМПЛЕКС" | 53,8 | 90% | 7 | 22,00 | 83 | 84% |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ СЕРНУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА "СЕРНУРСКИЙ МУЗЕЙНО-ВЫСТАВОЧНЫЙ КОМПЛЕКС ИМЕНИ АЛЕКСАНДРА КОНАКОВА" | 50,2 | 84% | 7 | 17,00 | 74 | 75% |

Директор

Национального музея РМЭ им.Т.Евсеева Л.Н.Смирнова