

ВЕДОМОСТЬ

оценки выполнения показателей качества муниципальной услуги (работы)

Создание экспозиций (выставок) музеев
наименование муниципальной услуги (работы)

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ханымейский историко-краеведческий музей»

наименование исполнителя муниципальной услуги (работы)

за 9 месяцев 2016 года¹

1. Уникальный номер муниципальной услуги (работы) 07.047.1
2. Реквизиты локального акта, устанавливающего нормативные значения показателей качества муниципальной услуги (работы). Постановление Администрации МО п.Ханымей от 28.01.2016 года № 012 «Об утверждении Порядка проведения оценки качества оказания муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ»
3. Оценка показателей качества муниципальной услуги (работы):

Уникальный номер реестровой записи	Показатели, характеризующие муниципальную услугу (работы)	Показатели, характеризующие условия (формы) оказания муниципальной услуги (работы)	Наименование показателя качества муниципальной услуги (работы)	Весовая доля значимости показателя качества муниципальной услуги (работы)	Нормативное значение показателя качества муниципальной услуги (работы)	Фактическое значение показателя качества муниципальной услуги (работы)	Оценка качества оказания муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы) по показателю качества, (гр.7 / гр.6) x гр.5	Итоговая оценка качества оказания муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы) по реестровой записи, \sum гр.8 по реестровой записи	Интерпретация оценки
	Наименование показателя	Наименование показателя							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
891			Доля потребителей, удовлетворенных качеством предоставляемой работы	100	75	98,2	100	100	
102		-							
131									
389									
110									
100									
107									
047									
100									

¹ Отчетный период формируется нарастающим итогом.

000																				
000																				
001																				
007																				
101																				
101																				

 Директор МБУК «Ханьмейский историко-краеведческий музей»
 Руководитель муниципального учреждения



(Handwritten signature)

 Подпись

Шаронина И.В.
 (расшифровка подписи)

Пояснительная записка

к ведомости оценки выполнения показателей качества муниципальной услуги (работы) «Создание экспозиций (выставок) музеев» по результатам мониторинга за I полугодие 2016 МБУК «Ханымейский историко-краеведческий музей» за 9 месяцев 2016 года.

Оценка показателей качества муниципальной услуги (работы) «Создание экспозиций (выставок) музеев» произведена на основе сравнения показателей в муниципальных заданиях на отчетный период и фактического значения за I полугодие 2016 года.

За отчетный период в музее создано восемь выставок в условиях стационара, общее количество посетителей составило 3691 человек.

№ п / п	Дата и время проведения мероприятия	Название мероприятия с указанием формы проведения	Фактическое число посетителей	Финансовые затраты на проведение мероприятия (с учетом затрат на участие в выездных мероприятиях: праздники, выставки, конкурсы и т.д.)	Примечание
1	25.12.2015г. - 29.01.2016г.	Конкурс-выставка «Рождественское чудо»	345	Собственные средства	
2	10.02.- 29.02.2016г	Выставка, посвященная Дню Защитника Отечества «Святое дело Родине служить»	276	Собственные средства	
3	03.03.- 24.03.2016г	Конкурс – выставка «С праздником мимозы», посвященная Международному женскому Дню 8 марта	197	Собственные средства	
4	04.04. - 29.01.2016г.	«Древнейшая история Ямала», посвященная археологическим изысканиям древнейшего поселения времен неолита Эт-То.	571	Собственные средства	
5	29.04.- 22.06.2016г.	Выставка, посвященная празднованию Победы в великой Отечественной войне «Годы наших великих побед»	595	Собственные средства	
6	22.06.- 29.07.2016г	«Душа России», посвященная традиционным народным промыслам и ремеслам	562	Собственные средства	
7	30.07.- 25.08.16г.	Выставка фалеристики «Советский значок. Ностальгия по эпохе»	46	Собственные средства	
8	26.08.- 30.09.2016г.	Выставка, приуроченная Году Российского кино «Фильм, фильм, фильм...»	250	Собственные средства	
	01.01- 30.09.2016г.	Постоянная экспозиция «Этнография. Лесные неньцы» и «Флора и фауна Пуровского района»	572	Собственные средства	
	01.01-30.09.2016г.	Постоянная экспозиция «Горница»	580	Собственные средства	

1. Доля потребителей, удовлетворенных качеством выполняемой работы:

На основании приказа МБУК «Ханьмейский историко-краеведческий музей» № 27 от 01.09.2016 года проведен опрос потребителей для оценки качества выполняемой работы, по результатам опроса процент удовлетворенных качеством услуг музея составил 98,2.

2. Методика расчета: В результате социологических исследований (мониторинга) по проблемам качества и уровня обслуживания населения путем анкетирования опрошено 150 респондентов - получателей услуг МБУК «ХИКМ», что составляет 5% от общего количества посетителей музея в 2015 году, среди опрошенных:

- 1 категория работающие всего опрошено 39 человек - 26% от общего числа респондентов;
- 2 категория неработающие всего опрошено 43 человек - 29% от общего числа респондентов;
- 3 категория учащиеся всего опрошено 68 человека- 45% от общего числа респондентов;

Добровольным участникам опроса было предложено 19 вопросов, отражающих качество предоставляемых услуг МБУК «ХИКМ» по разным направлениям, которые были подразделены на 5 блоков. Произведен анализ и подсчитан процент удовлетворенных качеством услуг по блокам:

1. Оценка открытости и доступности информации об организации - 94,0% (141:150x100%);
2. Комфортность условий и доступность получения услуг - 97,7% (146,6:150x100%);
3. Время ожидания предоставления услуг - 100,0% (150:150x100%);
4. Оценка культуры обслуживания и компетентность работников - 100,0 % (150:150x100%);
5. Качество предоставляемой услуги – 99,5% (149,3:150x100%);.

По пяти блокам средний процент удовлетворенных качеством услуг музея составил: 98,2% от общего числа опрошенных. Общий обзор по анкетам получателей услуг МБУК «ХИКМ» прилагается (прилож. №1).

Директор МБУК « Ханьмейский историко-краеведческий музей»

Руководитель муниципального учреждения

Шаронова И.В.
(расшифровка подписи)



Общий обзор по анкетам получателей услуг МБУК «ХИКМ» (150 чел.) за 9 месяцев 2016 года

Вопрос, уровень оценки

1. Оцените открытость и доступность информации об организации, которую вы посещаете

1.1. Информирование о предстоящих выставках и экспозициях музея. Виртуальные экскурсии по музею:

Категория опрошенных потребителей	Достаточная	не полная	отсутствует
работающие	37	2	0
неработающие	41	2	0
учащиеся	63	5	0
Всего среди опрошенных	141	9	0

Степень удовлетворенности – 94,0%

1.2. Организация виртуальных экскурсий по музею:

Категория опрошенных потребителей	Достаточная	не полная	отсутствует
работающие	37	2	0
неработающие	41	2	0
учащиеся	63	5	0
Всего среди опрошенных	141	9	0

Степень удовлетворенности - 94,0 %

1.3. Информирование о новых мероприятиях учреждения культуры:

Категория опрошенных потребителей	Достаточная	не полная	отсутствует
работающие	37	2	0
неработающие	41	2	0
учащиеся	63	5	0
Всего среди опрошенных	141	9	0

Степень удовлетворенности - 94,0%

Средний процент по блоку - 94,0%

2. Оцените комфортность условий и доступность получения услуг учреждения

2.1. Комфортность условий пребывания в учреждении культуры во время проведения мероприятий:

Категория опрошенных потребителей	Хорошо	удовлетворительно	плохо
работающие	39	0	0
неработающие	43	0	0
учащиеся	64	0	0
Всего среди опрошенных	146	4	0

Степень удовлетворенности - 97,3%

2.2. Санитарное состояние мест общего пользования учреждения культуры (туалетных комнат, гардероба, места для сидений, чистота помещений):

Категория опрошенных потребителей	Хорошо	удовлетворительно	плохо
работающие	39	0	0
неработающие	43	0	0
учащиеся	68	0	0
Всего среди опрошенных	150	0	0

Степень удовлетворенности - 100,0 %

2.3. Художественно-эстетический уровень оформления помещений учреждения культуры (вестибюль, выставочные и концертные залы)

Категория опрошенных потребителей	Хорошо	удовлетворительно	плохо
работающие	39	0	0
неработающие	43	0	0
учащиеся	68	0	0
Всего среди опрошенных	150	0	0

Степень удовлетворенности - 100,0 %

2.4. Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни в учреждении культуры:

Категория опрошенных потребителей	Хорошо	удовлетворительно	плохо
работающие	39	0	0
неработающие	43	0	0
учащиеся	64	4	0
Всего среди опрошенных	146	4	0

Степень удовлетворенности - 97,3 %

- 2.5. Наличие дополнительных услуг музея (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид, другое):

Категория опрошенных потребителей	Хорошо	удовлетворительно	плохо
работающие	39	0	0
неработающие	43	0	0
учащиеся	58	10	0
Всего среди опрошенных	140	10	0

Степень удовлетворенности - 93,3 %

- 2.6. Стоимость услуг в учреждении культуры (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги):

Категория опрошенных потребителей	Хорошо	удовлетворительно	плохо
работающие	35	4	0
неработающие	41	0	2
учащиеся	68	0	0
Всего среди опрошенных	144	4	2

Степень удовлетворенности - 96,0 %

- 2.7. Обеспечение безопасности в учреждении культуры (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее):

Категория опрошенных потребителей	Хорошо	удовлетворительно	плохо
работающие	39	0	0
неработающие	43	0	0
учащиеся	68	0	0
Всего среди опрошенных	150	0	0

Степень удовлетворенности – 100,0 %

Средний процент по блоку – 97,7%

3. Время ожидания предоставления услуги

- 3.1. Транспортная и пешая доступность учреждения культуры:

Категория опрошенных потребителей	Хорошо	удовлетворительно	плохо
работающие	39	0	0
неработающие	43	0	0
учащиеся	68	0	0
Всего среди опрошенных	150	0	0

Степень удовлетворенности - 100,0 %

- 3.2. Удобство графика работы учреждения культуры:

Категория опрошенных потребителей	Хорошо	удовлетворительно	плохо
работающие	39	0	0
неработающие	43	0	0
учащиеся	68	0	0
Всего среди опрошенных	150	0	0

Степень удовлетворенности - 100,0 %

- 3.3. Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов в учреждении (культурно-досуговая организация):

Категория опрошенных потребителей	Хорошо	удовлетворительно	плохо
работающие	39	0	0
неработающие	43	0	0
учащиеся	68	0	0
Всего среди опрошенных	150	0	0

Степень удовлетворенности – 100,0 %

Средний процент по блоку – 100,0%

4. Оцените культуру обслуживания и компетентность работников организации культуры

- 4.1. Доброжелательность и вежливость работников организации:

Категория опрошенных потребителей	Хорошо	удовлетворительно	плохо
работающие	39	0	0
неработающие	43	0	0

учащиеся	68	0	0
Всего среди опрошенных	150	0	0

Степень удовлетворенности - 100,0 %

4.2. Компетентность работников организации культуры:

Категория опрошенных потребителей	Хорошо	удовлетворительно	плохо
работающие	39	0	0
неработающие	43	0	0
учащиеся	68	0	0
Всего среди опрошенных	150	0	0

Степень удовлетворенности - 100,0 %

Средний процент по блоку – 100,0%

5.Оцените качество предоставляемой услуги организации

5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом:

Категория опрошенных потребителей	Хорошо	удовлетворительно	плохо
работающие	39	0	0
неработающие	43	0	0
учащиеся	68	0	0
Всего среди опрошенных	150	0	0

Степень удовлетворенности - 100,0 %

5.2. Качество проведения экскурсий музея:

Категория опрошенных потребителей	Хорошо	удовлетворительно	плохо
работающие	39	0	0
неработающие	43	0	0
учащиеся	68	0	0
Всего среди опрошенных	150	0	0

Степень удовлетворенности - 100,0 %

5.3. Разнообразие экспозиций в музее:

Категория опрошенных потребителей	Хорошо	удовлетворительно	плохо
работающие	33	0	0
неработающие	43	0	0
учащиеся	68	0	0
Всего среди опрошенных	150	0	0

Степень удовлетворенности - 100,0 %

5.4. Материально-техническое обеспечение учреждения культуры:

Категория опрошенных потребителей	Хорошо	удовлетворительно	плохо
работающие	39	0	0
неработающие	43	0	0
учащиеся	65	3	0
Всего среди опрошенных	147	3	0

Степень удовлетворенности - 98,0 %

Средний процент по блоку - 99,5 %

Средний процент удовлетворенности качеством услуг, оказываемых музеем по результатам опроса по пяти блокам - 98,2%.