

**Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг
МБУ «Краеведческий музей г. Зеи» за период с 1 января по 10 ноября 2014
года.**

**Мониторинг общественного мнения
Анализ степени удовлетворенности получателей муниципальной услуги
«по предоставлению музейного обслуживания населения»**

№ п/п	Фактор удовлетворенности	Количество опрошенных	Оценка удовлетворенности, (в баллах) средний
1.	Удовлетворенность потребителя местом размещения МБУ «Краеведческий музей г. Зеи», далее МБУ Музей г. Зеи)	210	4,62
2	Удовлетворенность потребителя графиком работы МБУ Музей г. Зеи	210	4,85
3	Удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников учреждения в связи с оказанием услуги	210	5
4	Удовлетворенность потребителя объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения)	210	4,81
5	Наиболее эффективный источник получения информации	210	Реклама в СМИ
6	Приходилось ли повторно обращаться по одному и тому же вопросу	210	0
7	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом	210	4,85

Выводы по степени удовлетворенности получения муниципальной услуги в объекте мониторинга указываются в таблице, представляя собой оценку по пятибалльной шкале:

5 - очень доволен;

4 - доволен;

3 - удовлетворен;

2 - по большей части не удовлетворен;

1 - совсем не удовлетворен.

Для опроса общественного мнения о предоставлении качества муниципальной услуги по предоставлению музейного обслуживания населения было охвачено 210 человек, получателей этой услуги в здании МБУ Музей г. Зеи, по адресу: г. Зея, ул. Мухина, 247, в Музее золотодобычи, по адресу: г. Зея, ул. Мухина, 202, в выставочном зале в ДК «Энергетик».

Число пользователей выбрано из расчета 1/8 среднего числа посещений за последние 9 месяцев 2014 года.

Вопросы для анкетного опроса взяты из рекомендаций отдела культуры, архивного дела администрации города Зея.

- Ответственные за проведение мониторинга опроса общественного мнения назначены:
- в краеведческом музее – В.В. Якимова, заведующая отделом;
 - в музее золотодобычи – Г.В. Ежова, лектор-экскурсовод;
 - в выставочном зале – О.Ю. Новосад, заведующая отделом.

Результаты по обработке анкет

1. Удовлетворенность потребителя местом размещения МБУ Музей г. Зеи

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
		5	4	3	2
210	140	60	10	0	0

970 баллов: 210 = 4,62

2. Удовлетворенность потребителя графиком работы МБУ Музей г. Зеи

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
		5	4	3	2
210	180	30	0	0	0

1020: 210 = 4,85

3. Удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников учреждения в связи с оказанием услуги

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
		5	4	3	2
210	21	0	0	0	0

1050:210=5

4. Удовлетворенность потребителя объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения)

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
		5 (да)	4		
210	170	40			1

1010: 210 = 4,8

5. Наиболее эффективный источник получения информации

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
		5	4	3	2
210	0	0	0	0	0

Реклама в СМИ

6. Приходилось ли повторно обращаться по одному и тому же вопросу

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
		5 (нет)			
210	210				0

5,00

7. Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
		5	4	3	2
210	180	30	0	0	0

1020: 210 = 4,85

Расчет коэффициента удовлетворенности.

Общий уровень удовлетворенности получателей качеством и доступностью предоставляемой услуги:

$$K_y = \frac{\sum y_\phi}{K_\phi}, \text{ где}$$

K_y – коэффициент удовлетворённости;

$\sum y_\phi$ – сумма средних значений удовлетворённости по факторам;

K_ϕ – общее количество факторов;

ϕ – фактор, значимый для обеспечения качества услуги объекта мониторинга.

$$\sum y_\phi = K_\phi 4,62 + 4,85 + 5 + 4,8 + 5 + 4,85 = 29,11$$

$$K_y = \frac{\sum y_\phi}{K_\phi} = 29,11 : 6 = 4,85$$

Среднее значение удовлетворенности по фактору

$$y_\phi = \frac{K_\phi}{K_o}, \text{ где}$$

y_ϕ – среднее значение удовлетворённости по фактору;

K_ϕ – сумма баллов по фактору;

K_o – общее количество опрошенных человек по фактору;

$$y_\phi = 29,11 : 6, \quad y_\phi = 4,85$$

$$K_{y(\%)} = \frac{K_y}{5} \times 100, \text{ где}$$

$K_{y(\%)}$ – коэффициент удовлетворенности, %;

K_y – коэффициент удовлетворённости, баллов;

5 – максимальное количество баллов в оценочной шкале.

$$K_{y(\%)} = 4,85 : 5 * 100\%, \quad K_{y(\%)} = 97\%$$

Интеграция значений коэффициента удовлетворенности

№ пп	Значение коэффициента качества удовлетворенности, %	Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности
1	+ 90 - 90	Отличный
2	85-89	Очень хороший
3	80-84	Хороший
4	75-79	Удовлетворительный
5	70-74	Вызывает беспокойство
6	65-69	Плохой
7	- 65	Очень плохой

Результат по коэффициенту удовлетворенности: 97% отличный

Результат по итогам анализа включают в себя опросные листы (заполненные анкеты);
Рассчитанный коэффициент удовлетворенности;
Текстовый анализ анкетирования.

Вывод

Анализ степени удовлетворенности получателей муниципальной услуги «по предоставлению музейного обслуживания населения» показал хорошие результаты работы специалистов по обслуживанию пользователей музея.

Не смотря на то, что коэффициент качества предоставления муниципальных услуг МБУ Музей г. Зеи за 2014 год остаётся по-прежнему отличным, для улучшения порядка предоставления муниципальной услуги МБУ Музей г. Зеи требуется дополнительная оргтехника для обслуживания пользователей, улучшение материально-технической базы, в частности ремонт помещений, увеличения числа специалистов, (в первую очередь специалиста по фондам)

Директор МБУ Музей г. Зеи

О.А. Политыко