



УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
муниципального бюджетного
учреждения «Кировский городской
зоологический музей»
от 29.09.2017 № 98

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»
муниципального бюджетного учреждения
«Кировский городской зоологический музей»**

Киров, 2017

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет последовательность действий при проведении мониторинга качества муниципальной услуги «Предоставление доступа к музейным коллекциям (фондам)» в Муниципальном бюджетном учреждении «Кировский городской зоологический музей» (далее - Учреждение).

1.2. Под мониторингом качества муниципальной услуги (далее – услуга) понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставляемых услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих услуг.

1.3. Мониторинг является обязательным инструментом анализа текущей практики предоставления услуги и применяется для оценки деятельности Учреждения по предоставлению услуги, совершенствования и сокращения сроков административных процедур при предоставлении услуги.

2. Цель и задачи мониторинга

2.1. Целью проведения мониторинга является создание механизма, позволяющего:

- регулярно проводить оценку и анализ соответствия фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуги гражданам и организациям на базе Учреждения;

- выявлять сложившиеся проблемы и недостатки при предоставлении услуг; разрабатывать и предпринимать меры, направленные на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуг;

- осуществлять контроль результативности принятых мер.

2.2. Задачи мониторинга:

- сбор и анализ информации, дающей объективное представление о соответствии установленным требованиям и о качестве организации оказания услуги посредством Учреждения.

- разработка рекомендаций по оптимизации и улучшению условий предоставления услуг;

- совершенствование административных регламентов предоставления услуг с целью повышения качества их предоставления;

- повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления услуг;

- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов, направляемых на оказание услуг.

3. Порядок проведения мониторинга

3.1. Мониторинг проводится один раз в год в течении 4 квартала.

3.2. Исследование общего уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления услуги в Учреждении осуществляется путём опроса (анкетирования) граждан.

3.3. Опрос (анкетирование) проводится среди граждан Российской Федерации, постоянно или преимущественно проживающих на территории города Кирова

3.4. Участие в опросе (анкетировании) является свободным и добровольным. Никто не может быть принужден к выражению своего мнения и убеждения или отказу от них.

3.5. Опрос (анкетирование) проводится в местах предоставления услуги.

3.6. Опрос (анкетирование) является анонимным.

3.7. Проведение мониторинга обеспечивают специалисты Учреждения.

3.8. На основании полученных результатов осуществляется анализ удовлетворенности граждан качеством предоставления услуги и формируется итоговый отчет о результатах мониторинга.

3.9. Отчет о результатах оценки качества предоставления услуг в Учреждении передается в Управление культуры администрации города Кирова.

3.10. Опросный лист (анкета) Исследования приведён в приложении №1 к настоящему Положению.

Здравствуйтесь!

Просим Вас высказать своё мнение по ряду вопросов. Анкета анонимная, Вам не нужно указывать фамилию. Все данные будут использованы только в обобщённом виде для научных целей.

Заполнять анкету несложно. По каждому вопросу обведите кружком номер варианта ответа, который выражает Ваше мнение, или напишите свой вариант на свободном месте.

Ваше мнение очень важно для нас и мы обязательно учтём его в своей дальнейшей работе!

МБУ «Кировский городской зоологический музей»

1. Удовлетворены ли вы доступностью и актуальностью информации о деятельности учреждения, размещённой на территории организации? (информационные доски, доски объявлений)

(по десятибалльной шкале, где оценка «1» - означает полную неудовлетворенность, оценка «10» - полную удовлетворенность)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Абсолютно не удовлетворён Полностью удовлетворён

2. Оцените, пожалуйста, транспортную и пешеходную доступность учреждения

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Абсолютно не удовлетворён Полностью удовлетворён

3. Оцените, пожалуйста, комфортность условий пребывания в учреждении (места для сидения, наличие гардероба, чистота помещений)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Абсолютно не удовлетворён Полностью удовлетворён

4. Оцените, пожалуйста, удобство графика работы учреждения

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Абсолютно не удовлетворён Полностью удовлетворён

5. Оцените, пожалуйста, доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья в учреждении

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Абсолютно не удовлетворён Полностью удовлетворён

6. Оцените, пожалуйста, соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Абсолютно не удовлетворён Полностью удовлетворён

7. Оцените, пожалуйста, доброжелательность и вежливость персонала учреждения

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Абсолютно не удовлетворён Полностью удовлетворён

8. Оцените, пожалуйста, компетентность персонала учреждения

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Абсолютно не удовлетворён Полностью удовлетворён

9. Какова Ваша общая удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Абсолютно не удовлетворён Полностью удовлетворён

10. Насколько Вы удовлетворены материально-техническим обеспечением учреждения?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Абсолютно не удовлетворён Полностью удовлетворён

11. Насколько вы удовлетворены качеством и полнотой информации о деятельности учреждения, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет»?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Абсолютно не удовлетворён Полностью удовлетворён

12. Насколько вы удовлетворены качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения (афиши, флаеры, приглашения, билеты)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Абсолютно не удовлетворён Полностью удовлетворён

И в заключение несколько слов о себе:

13. Ваш пол:

Мужской; Женский

14. Ваш возраст (лет):

6-14 15-24 25-35 36-50 51-60 свыше 60

15. Ваше образование:

среднее среднее профессиональное неполное высшее высшее

16. Были ли Вы раньше в нашем музее?

да нет

Ваши пожелания _____

Благодарим за участие в опросе!