



Удмуртская Республика
УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
г.САРАПУЛА

427900, г.Сарапул, Красная площадь, д.8. Тел.(34147) 4-19-15, 4-18-84, факс (34147) 4-19-15.

ПРИКАЗ

от 14 февраля 2014 года

№ 13

О проведении мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры.

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013г. № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию системы оценки качества предоставляемых услуг», приказом Минтруда Российской Федерации от 01.07.2013г. № 287 «О методических рекомендациях по разработке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления показателей эффективности деятельности подведомственных государственных (муниципальных) учреждений социального обслуживания населения, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников», приказом Министерства культуры, печати и информации Удмуртской Республики от 30.12.2013г. № 01/01-05/559 «О проведении мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры», постановлением Администрации города Сарапула от 03.02.2014г. № 289 «Об утверждении плана мероприятий («дорожная карта») Управления культуры и молодежной политики г.Сарапула «Изменения, направленные на повышение эффективности сферы культуры в городе Сарапуле», в рамках создаваемой системы оценки качества,

ПРИКАЗЫВАЮ:

п.1. Утвердить прилагаемый мониторинг удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры (далее – Мониторинг).

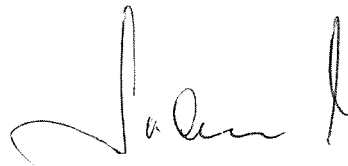
п.2. Руководителям подведомственных учреждений культуры:
- назначить ответственных сотрудников учреждения по организации Мониторинга, сбору и обобщению полученных результатов;
- организовывать проведение Мониторинга по итогам деятельности учреждения в срок с 15 октября по 10 ноября ежегодно, за 2013 год – в срок с 20 февраля по 05 марта;
- предоставлять информацию о результатах Мониторинга в Централизованную бухгалтерию Управления культуры и молодежной политики г.Сарапула в срок до 15 ноября ежегодно, за 2013 год в срок до 06.03.2014г.

п.3. Вавиловой Светлане Викторовне – главному бухгалтеру Централизованной бухгалтерии Управления культуры и молодежной политики г.Сарапула:

- обеспечить анализ информации, предоставленной учреждениями культуры, с целью подготовки управленческих решений, направленных на повышение уровня удовлетворенности населения качеством предоставления услуг в сфере культуры;
- предоставить информацию о результатах Мониторинга в соответствии с п.2 приказа Министерства культуры, печати и информации Удмуртской Республики от 30.12.2013г. № 01/01-05/559.

п.4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника Управления культуры и молодежной политики г.Сарапула – начальника отдела культуры Мымрину И.В.

Начальник



И.В. Манылов

Мониторинг удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры

1. Управление культуры и молодежной политики г.Сарапула (далее – Управление) в целях обеспечения общественности информацией организует Мониторинг удовлетворенности населения качеством предоставления услуг в сфере культуры (далее – Мониторинг).

2. Регулярный Мониторинг мнения потребителей услуг представляет собой эффективный инструмент принятия управленческих решений по улучшению и развитию деятельности учреждений в условиях управления, ориентированного на общественно значимые результаты.

3. Задачами Мониторинга являются:

- формирование банка данных планируемых и фактических показателей удовлетворенности;
- определение наличия и причин отклонений запланированных показателей от фактических;
- разработка мероприятий, направленных на обеспечение полноты, качества и доступности услуг в сфере культуры;
- формирование материалов, необходимых для подготовки докладов о результатах и основных направлениях деятельности Управления и подведомственных учреждений культуры.

4. Под удовлетворенностью посетителей, доступностью и качеством услуг учреждений культуры понимается восприятие посетителями факта удовлетворения их запросов (потребностей или ожиданий).

Показатель удовлетворенности населения качеством услуг включен в состав индикаторов, характеризующих достижение целей и задач Управления, обозначенных основных направлениях его деятельности как субъекта бюджетного планирования.

5. Оценка показателя эффективности деятельности учреждения культуры «удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере культуры» производится по следующим равнозначным критериям, отраженным в таблице 1.

Таблица 1.

Наименование показателя эффективности	Критерии оценки	Максимальный	
		балл	процент
Удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере культуры	Положительные результаты опросы (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления услуг в учреждении	5	50
	Положительные результаты независимой оценки качества предоставления услуг	5	50
	Наличие письменных жалоб, поступивших от граждан на качество оказания услуг, признанных обоснованными по результатам проверок Управлением и контрольно-надзорными органами	-5	-50
	ИТОГО	10	до 100

6. Обобщающее значение показателя «удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере культуры» определяется по следующей формуле:

$$K_{ун} = \frac{(K_{уо} + K_{эо})}{2} * 100\%, \text{ где}$$

$K_{ун}$ – обобщающий коэффициент удовлетворенности, %

$K_{уо}$ – коэффициент удовлетворенности (опрос), %

$K_{эо}$ – коэффициент независимой оценки, %

При наличии письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания услуг, признанных обоснованными по результатам проверок Управлением и контрольно-надзорными органами, полученный обобщающий коэффициент удовлетворенности уменьшается на 30%.

7. До утверждения порядка организации и проведения независимой оценки качества предоставления услуг целевой показатель «удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере культуры» оценивается по результатам опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления услуг в учреждении с максимальным значением показателя 100%.

При наличии письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания услуг, признанных обоснованными по результатам проверок Управлением и контрольно-надзорными органами, полученный результат опроса (в ходе анкетирования) граждан уменьшается на 50%.

8. В ходе организации и проведения мониторинга:

- составляется социальный портрет аудитории посетителей, определяется ее целевые ориентации и причины низкой культурно-досуговой активности;
- оценивается уровень удовлетворенности потребителей на основе выявления значимости с их точки зрения факторов, определяющих качество услуг культуры;
- определяются приоритетные направления деятельности учреждений культуры с целью улучшения их работы, а также разрабатывается для данных направлений система мероприятий, нацеленных на преодоление выявленных негативных моментов, повышение доступности и качества услуг;
- собираются и анализируются предложения респондентов по улучшению работы учреждений культуры.

9. Удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере культуры (далее – удовлетворенность) исследуется по следующим группам факторов удовлетворенности, отраженным в таблице 2.

Таблица 2.

№ п/п	Группа факторов (аспект обслуживания)
1.	Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)
2.	Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)
3.	Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме
4.	Техническое оснащение учреждения культуры
5.	Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность, профессиональное мастерство)
6.	Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры
7.	Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры
8.	Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)

10. Опрос посетителей учреждений культуры производится при проведении мероприятий по направлениям деятельности (при проведении спектакля, концерта, культурно-массового, досугового или тематического информационного мероприятия и т.п.) по критериям «Важность» и «Удовлетворенность» в соответствии с прилагаемой к Мониторингу форме опросного листа (приложение № 1).

11. Целью опроса является оценка отдельных аспектов качества предоставления услуг в сфере культуры и степень удовлетворенности населения города Сарапула качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры, а также выделение наиболее важных критериев деятельности учреждения с позиции потребителей.

Определены значения баллов:

- по критерию «Важность»:

5 – важный, 3 – не очень важный, 1 – абсолютно неважный,

- по критерию «Удовлетворенность»:

5 – удовлетворен полностью, 3 – не совсем удовлетворен, 1 – совершенно не удовлетворен.

12. В целях получения объективной оценки мониторинга количество опрошенных посетителей не должно быть менее количества, отраженного в таблице 3.

№ п/п	Численность населения (чел.)	Количество опрошенных посетителей (респондентов)
1.	до 400	25 процентов населения
2.	свыше 400	100 человек

Респонденты (участники опроса) заполняют анкеты самостоятельно. Работники учреждения, ответственные за проведение опроса инструктируют, при необходимости дают разъяснения посетителям учреждения.

Баллы по всем группам факторов оценки удовлетворенности населения качеством предоставления услуг в сфере культуры проставляются в обязательном порядке для расчета коэффициента удовлетворенности качеством услуги.

13. Коэффициент удовлетворенности позволяет оценить уровень удовлетворенности потребителей с учетом значимости факторов, влияющих на качество и доступность услуг учреждений культуры.

Коэффициент удовлетворенности определяется как сумма средних значений удовлетворенности по всем влияющим на качество и доступность обслуживания факторам, взвешенных с учетом значимости этих факторов для обеспечения качества и доступности:

$$K_u = \frac{\sum_{\phi=1}^n (U_{\phi} \times B_{\phi})}{\sum_{\phi=1}^n B_{\phi}}, \text{ где}$$

K_u – коэффициент удовлетворенности, баллов;

U_{ϕ} – среднее значение критерия «удовлетворенность» по фактору ϕ , баллов;

B_{ϕ} – среднее значение критерия «важность» по фактору ϕ для обеспечения удовлетворенности клиентов качеством услуг, баллов;

ϕ – значимый для обеспечения качества услуг учреждений культуры фактор (ϕ от 1 до 8).

Для вычисления значения коэффициента удовлетворенности в процентах по результатам опроса населения применяется следующая формула:

$$K_{uo}, \% = \frac{K_u \times 100\%}{5}, \text{ где}$$

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

K_u – коэффициент удовлетворенности, баллов;

5 – максимальное количество баллов в используемой для сбора первичных данных оценочной шкале (для сбора первичных данных о важности и удовлетворенности по выделенным факторам оценки применяется пятибалльная шкала).

Средние значения коэффициента удовлетворенности и важности в баллах определяется по каждой группе факторов в соответствии со следующей формулой:

$$K_{\phi} = \frac{P_{уп} \times 5 + P_{у} \times 3 + P_{ну} \times 1}{P_{уп} + P_{у} + P_{ну}}, \text{ где}$$

K_{ϕ} – коэффициент удовлетворенности (важности) в баллах по группе факторов;

$P_{уп}$ – численность респондентов, ответивших «удовлетворен полностью» («важный»), чел.;

$P_{у}$ – численность респондентов, ответивших «не совсем удовлетворен» («не очень важный»), чел.;

$P_{ну}$ – численность респондентов, ответивших «совершенно не удовлетворен» («абсолютно неважный»), чел.;

ϕ – значимый для обеспечения качества услуг учреждений культуры фактор (ϕ от 1 до 8).

Анализ результатов мониторинга по группам факторов производится по форме в соответствии с приложением 2 к настоящему Мониторингу, кроме того, составляется информация о результатах Мониторинга с интерпретацией значений коэффициента удовлетворенности в целом и по каждой группе факторов.

Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности представлена в таблице 4.

Таблица 4.

№ п/п	Значение коэффициента удовлетворенности, %	Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности
1.	≥ 90	Отличный
2.	≥ 85	Очень хороший
3.	≥ 80	Хороший
4.	≥ 75	Средний
5.	≥ 70	Вызывающий беспокойство
6.	≥ 65	Плохой
7.	≤ 60	Очень плохой

14. В целях повышения доступности и качества услуг учреждений культуры, а также совершенствования системы управления отраслью, учреждением разрабатывается комплекс мероприятий направленный на:

- развитие в учреждениях системы обратной связи с потребителями услуг путем внедрения системы регистрации, рассмотрения и реагирования на жалобы и предложения посетителей по улучшению работы;
- улучшение условий доступа к территориям, зданиям и помещениям для инвалидов, пожилых граждан, детей – в первую очередь, путем создания необходимой инфраструктуры: пандусы, лифты, эскалаторы, подъемники и т.п.;
- внесение изменений в режим работы учреждений культуры, например, продление рабочего времени в вечернее время;
- улучшение обеспечения населения информацией о работе учреждений культуры – с помощью рекламы в СМИ, Интернете и т.д., а также PR-мероприятий;
- улучшение качества обслуживания путем проведения тренингов и семинаров по обучению работников культуры эффективным методам взаимодействия с посетителями;
- усовершенствование системы пространственно-ориентирующей информации путем установки указателей направлений потоков посетителей, информационных листовок о мероприятиях учреждений и т.п.;
- внедрение системы мониторинга удовлетворенности посетителей качеством и доступностью услуг в каждом отдельно взятом учреждении культуры;
- обеспечение эффективного обмена информацией между учреждениями культуры для выявления и распространения лучшего опыта.

**Форма опросного листа
(для посетителей учреждений)**

Уважаемый участник мониторинга!

Управление культуры и молодежной политики г.Сарапула, муниципальное учреждение культуры (наименование учреждения) проводят мониторинг «Удовлетворенность населения Удмуртской Республики качеством предоставляемых услуг в сфере культуры в целях принятия эффективных управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания населения».

Убедительно просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты.

В графе «Важность» - оцените, насколько важен, с Вашей точки зрения, каждый из перечисленных аспектов обслуживания.

В графе «Удовлетворенность» - оцените, насколько Вы удовлетворены каждым из перечисленных аспектов обслуживания.

1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуг учреждениями культуры?

Группа факторов (аспект обслуживания)	Критерий «важность»	Критерий «удовлетворенность»
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	5 – важный	5 – удовлетворен полностью
	3 – не очень важный	3 – не совсем удовлетворен
	1 – абсолютно неважный	1 – совершенно не удовлетворен
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	5 – важный	5 – удовлетворен полностью
	3 – не очень важный	3 – не совсем удовлетворен
	1 – абсолютно неважный	1 – совершенно не удовлетворен
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	5 – важный	5 – удовлетворен полностью
	3 – не очень важный	3 – не совсем удовлетворен
	1 – абсолютно неважный	1 – совершенно не удовлетворен
4. Техническое оснащение учреждения культуры	5 – важный	5 – удовлетворен полностью
	3 – не очень важный	3 – не совсем удовлетворен
	1 – абсолютно неважный	1 – совершенно не удовлетворен
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность, профессиональное мастерство)	5 – важный	5 – удовлетворен полностью
	3 – не очень важный	3 – не совсем удовлетворен
	1 – абсолютно неважный	1 – совершенно не удовлетворен

6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	5 – важный	5 – удовлетворен полностью
	3 – не очень важный	3 – не совсем удовлетворен
	1 – абсолютно неважный	1 – совершенно не удовлетворен
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	5 – важный	5 – удовлетворен полностью
	3 – не очень важный	3 – не совсем удовлетворен
	1 – абсолютно неважный	1 – совершенно не удовлетворен
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)	5 – важный	5 – удовлетворен полностью
	3 – не очень важный	3 – не совсем удовлетворен
	1 – абсолютно неважный	1 – совершенно не удовлетворен

2. Желали бы Вы чаще посещать учреждения культуры

- да
- нет

3. Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры

- недостаток свободного времени
- усталость после работы,
- отдаленность учреждения от дома
- недостатки в работе учреждения
- состояние здоровья,
- семейно-бытовые условия,
- режим работы учреждения,
- другое

4. Если Вы отметили в пункте 3 опросного листа позицию «недостатки в работе учреждения» или «другое», просим уточнить Ваше мнение (отметить конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать учреждения культуры)

5. Чтобы быть уверенными, что опрос охватил все социальные группы населения, просим Вас оставить общую информацию о себе.

5.1. Ваш пол

- М
- Ж

5.2. Ваш возраст:

- 14-18 лет
- 19-29 лет
- 30-39 лет
- 40-49 лет
- 50-59 лет
- 60 лет и старше

5.3. Ваше место жительства:

- г.Сарапул
- Удмуртская Республика (город) _____
- Удмуртская Республика (сельский населенный пункт) _____
- другие регионы РФ _____

5.4. Социальная категория

- учащийся, студент
- рабочий
- служащий
- предприниматель
- домохозяйка
- временно неработающий
- пенсионер
- другое

5.5. Образование:

- высшее
- среднее специальное
- полное (общее) среднее
- неполное среднее
- начальное

Благодарим Вас за участие в мониторинге!

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

(наименование учреждения)
за _____ год

Группа факторов (аспект обслуживания)	Критерий "важность"		Критерий "важность"				Критерий "удовлетворенность"				Критерий "удовлетворенность"				Итоговый коэффициент
	Кол-во респондентов, чел.	Оценка важности в количестве баллов	Кол-во баллов по группе факторов, гр.3 * гр.4	Кол-во баллов по группе факторов, гр.6	Кол-во баллов по группе факторов, гр.7	Кол-во респондентов, чел.	Оценка удовлетворенности в количестве баллов	Кол-во баллов * гр.10	Кол-во баллов по группе факторов, гр.9	Кол-во баллов по группе факторов, гр.12	Кол-во баллов по группе факторов, гр.13	Кол-во баллов по группе факторов, гр.14	Кол-во баллов по группе факторов, гр.15 / гр.7 * 100%	Итоговый коэффициент	
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	3	2	важный	3	4	5	3	9	10	11	14	15	16	X	
			важный		5	5	5							X	
			не очень важный		3	3	3							X	
			абсолютно неважный		1	1	1							X	
			Итого		X	X	X							X	
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)			важный	5	5	5								X	
			не очень важный		3	3								X	
			абсолютно неважный		1	1								X	
			Итого		X	X								X	
			Итого		5	5	5							X	
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме			важный	5	5	5								X	
			не очень важный		3	3								X	
			абсолютно неважный		1	1								X	
			Итого		X	X								X	
			Итого		5	5	5							X	
4. Техническое оснащение учреждения культуры			важный	5	5	5								X	
			не очень важный		3	3								X	
			абсолютно неважный		1	1								X	
			Итого		X	X								X	
			Итого		5	5	5							X	
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброзачетность, вежливость, компетентность, профессиональное мастерство)			важный	5	5	5								X	
			не очень важный		3	3								X	
			абсолютно неважный		1	1								X	
			Итого		X	X								X	
			Итого		5	5	5							X	
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрение жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры			важный	5	5	5								X	
			не очень важный		3	3								X	
			абсолютно неважный		1	1								X	
			Итого		X	X								X	
			Итого		5	5	5							X	

