



Отдел культуры Администрации Новоуральского городского округа
ПРИКАЗ

№ 24/ср от 20.06.2014

***О проведении мониторинга
удовлетворенности населения
Новоуральского городского округа
качеством услуг, предоставляемых в
сфере культуры и искусства***

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р об утверждении плана мероприятий по формированию системы оценки качества предоставляемых услуг, на основании приказа Министерства культуры Свердловской области от 17 декабря 2013 года № 350 «О формировании независимой оценки качества работы государственных, муниципальных учреждений в Свердловской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры», а также в целях повышения эффективности деятельности учреждений культуры Новоуральского городского округа,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Провести в учреждениях культуры Новоуральского городского округа мониторинг удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры и искусства с 20 июня по 20 сентября 2014 года, в рамках создаваемой системы оценки качества.

2. Рекомендовать к использованию, при организации и проведении мониторинга удовлетворенности населения качеством предоставляемых в сфере культуры и искусства услуг, форму опросных листов для посетителей учреждений культуры и искусства (прилагается).

3. Директорам учреждений культуры Новоуральского городского округа:

- назначить ответственных сотрудников учреждения по организации мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры и искусства, сбору и обобщению полученных результатов;

- обеспечить подготовку опросных листов и проведение мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры по направлениям деятельности в соответствии с памяткой по проведению мониторинга (прилагается);

- представить аналитическую справку о результатах мониторинга в Отдел культуры Администрации НГО до 10 октября 2014 года.

4. Ведущему специалисту отдела культуры Администрации НГО Лисицыной О.С. обеспечить обработку информации, представленной учреждениями культуры, с целью принятия управленческих решений, направленных на повышение степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг.

5. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Заведующий отделом культуры
Администрации НГО



И.В.Шаповалова

УТВЕРЖДЕНО

приказом Отдела культуры

от 20.06.2014 № 12/09

Форма опросного листа для посетителей учреждений культуры

Уважаемый участник мониторинга!

Отдел культуры Администрации Новоуральского городского округа, наименование _____ учреждения _____ проводят мониторинг «Удовлетворенность населения Новоуральского городского округа качеством предоставляемых услуг в сфере культуры и искусства» 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 _____ (наименование учреждения культуры)? (обвести)

Группа факторов (аспект обслуживания)	Важность	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- весьма 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	3- не совсем

	важный	удовлетворен
	1- абсолютно неважный	1- совершенно не удовлетворен
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	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
9. Время ожидания в очереди при получении услуги учреждения культуры	5- важный	5- удовлетворен полностью
	3- не очень важный	3- не совсем удовлетворен
	1- абсолютно неважный	1- совершенно не удовлетворен

2. Как часто вы посещаете учреждение культуры? (обвести)

1-2 раза в год 3-5 раз в год более 5 раз в год более 10 раз в год

3. Желали бы Вы чаще посещать учреждение культуры? (обвести)

да нет

4. Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры?

- недостаток свободного времени
- усталость после работы
- состояние здоровья
- семейно-бытовые условия
- отдаленность учреждения от дома

- режим работы учреждения
- недостатки в работе учреждения
- недостаток информации в СМИ, рекламы
- неприемлемая стоимость билетов
- другое _____

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

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

6.1. Ваш пол: М Ж

6.2. Ваш возраст:

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

6.3. Ваше место жительства:

- г.Новоуральск
- сельские населенные пункты НГО (Тарасково, Починок, Пальники)
- другие регионы Свердловской области, России

6.4. Социальная категория:

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

6.5. Образование:

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

Благодарим Вас за участие в мониторинге!

УТВЕРЖДЕНО

приказом Отдела культуры
Администрации НГО

от 20.06.2014 № 22/ед

Памятка по проведению опроса посетителей учреждений культуры и искусства, по вопросу удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры и искусства

Задачи проведения опроса:

- составить социальный портрет аудитории посетителей;
- определить причины низкой культурно-досуговой активности;
- оценить уровень удовлетворенности потребителей качеством услуг в сфере культуры и искусства на основе выявления соотношения факторов значимости предоставления отдельных услуг для населения и оценки их качества;
- определить приоритетные направления деятельности учреждений культуры и искусства с целью улучшения их работы, а также разработать для данных направлений систему мероприятий, нацеленных на преодоление выявленных негативных моментов, повышение доступности и качества услуг;
- собрать и проанализировать предложения респондентов по улучшению работы учреждений культуры и искусства.

Опрос посетителей учреждений культуры и искусства проводится по критериям «Важность» и «Удовлетворенность». Опрос посетителей проводится в учреждениях при проведении мероприятий по направлениям деятельности (при проведении спектакля, концерта, культурно-массового, досугового или тематического информационного мероприятия и т.п.);

Цель опроса – оценить отдельные аспекты качества предоставления услуг в сфере культуры и искусства и степень удовлетворенности населения Новоуральского городского округа качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры, а также выделить наиболее важные критерии деятельности учреждения с позиции потребителей.

Ориентировочные 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.

Респонденты (участники опроса) заполняют анкеты самостоятельно. Работник учреждения, ответственный за проведение опроса инструктирует, при необходимости дает разъяснения посетителям учреждения.

Баллы по всем группам факторов оценки удовлетворенности проставляются в обязательном порядке для расчета коэффициента удовлетворенности качеством услуги.

В целях получения объективной оценки мониторинга удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры и искусства количество опрошенных посетителей должно быть не менее 100 респондентов.

В соответствии с рекомендациями Фонда «Институт экономики и социальной политики» установлена следующая интерпретация значений коэффициента удовлетворенности:

- 95% - отличный;
- 85% - хороший;
- 80% - средний;
- 70% - вызывающий беспокойство;
- 65% - плохой;
- 60% - очень плохой.