

Российская Федерация
Республика Хакасия
Отдел культуры, спорта
и молодежной политики
Администрации
города Абазы



Россия Федерациязы
Хакас Республиказы
Отделы культуразы, спортын,
паза чітерполитиказы
Администрациязын
городын Абазын

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«19» февраля 2018 г.

г. Абаза

№ 12 – ОД

«О проведении мониторинга удовлетворенности населения города Абазы качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры»

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года», постановлением Правительства Республики Хакасия от 27.10.2015г. № 558 «Об утверждении государственной программы Республики Хакасия «Культура Республики Хакасия (2016 - 2020 годы)», Приказом Министерства культуры Республики Хакасия от 10 июня 2016г. №124 «О проведении мониторинга удовлетворенности населения Республики Хакасия качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры», Положением об Отделе КСиМП Администрации города Абазы, в редакции Решения Абазинского городского Совета депутатов от 24.03.2016 г. № 284 (п. 2.4. Задачи и полномочия Отдела)

1. С периодичностью 2 раза в год (апрель, ноябрь) проводить в учреждениях культуры, подведомственных Отделу КСиМП Администрации г. Абазы мониторинг удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры и дополнительного образования (далее – Мониторинг).

2. Руководителям учреждений культуры и дополнительного образования (Дресвянникову О. В., Затула Ю. В., Костюковой М. Ю., Микульской Е. С.) предоставлять 1 раз в полугодие (до 20 числа в ноябре, апреле текущего года), информацию о результатах Мониторинга в Отдел КСиМП Администрации г. Абазы.

3. С целью выявления обратной связи при организации и проведении Мониторинга рекомендовать к использованию прилагаемые к настоящему распоряжению формы опросных листов для посетителей мероприятий, проводимых учреждениями культуры, дополнительного образования и работников учреждений, памятка по заполнению (приложения № 1, 2, 3).

4. С целью определения удовлетворенности населения города Абазы качеством предоставляемых услуг в сфере культуры специалисту по методической работе Отдела КСиМП Е. Н. Решиковой осуществлять сбор и обработку информации, полученной в результате мониторинга два раза в год (ноябрь, апрель).

5. Для принятия управленческих решений, направленных на повышение степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг, руководителю хозяйственной группы Отдела КСиМП Администрации г. Абазы Яньо Е. П., подводить итог проведенного в учреждениях мониторинга в срок до 1 декабря текущего года и предоставлять в Министерство культуры Республики Хакасия сведения об итоговых результатах Мониторинга до 20 января следующего года.

6. Контроль над исполнением данного распоряжения оставляю за собой.

Руководитель ОКСиМП
Администрации города Абазы
Муниципальный советник 3 класса



Е. А. Махнева

Форма опросного листа

(для посетителей учреждений не менее 100 человек)

Уважаемый участник мониторинга!

_____ (наименование учреждения) в целях принятия эффективных управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания населения, наше учреждение проводит мониторинг «Удовлетворенность населения города Абазы качеством предоставляемых услуг в сфере культуры».

Убедительно просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты.

1. Оцените, насколько Вы удовлетворены каждым из перечисленных аспектов обслуживания

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

Группа факторов (аспект обслуживания)	Удовлетворенность		
предоставляемых учреждением культуры	полностью (5) 2.не совсем удовлетворен (3) 3.совершенно не удовлетворен (1)		
7. 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.)	1.удовлетворен полностью (5) 2.не совсем удовлетворен (3) 3.совершенно не удовлетворен (1)		

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
 состояние здоровья
 семейно-бытовые условия
 отдаленность учреждения от дома
 режим работы учреждения
 недостатки в работе 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. Абакан
- Республика Хакасия (город)
- Республика Хакасия (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!

Приложение 2

Форма опросного листа

(Для сотрудников учреждений)

Уважаемый участник опроса!

_____ (наименование учреждения) в целях принятия эффективных управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания населения города Абазы наше учреждение проводит мониторинг «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры».

Убедительно просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты.

Оцените, насколько важен, с Вашей точки зрения, каждый из перечисленных аспектов обслуживания

Группа факторов (аспект обслуживания)	Важность		
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	1.важно (5) 2. не очень важный (3) 3. абсолютно неважный (1)		
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	1.важно (5) 2. не очень важный (3) 3. абсолютно неважный (1)		
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	1.важно (5) 2. не очень важный (3) 3. абсолютно неважный (1)		
4. Техническое оснащение учреждения культуры	1.важно (5) 2. не очень важный (3) 3. абсолютно неважный (1)		
5. Персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	1.важно (5) 2. не очень важный (3) 3. абсолютно неважный (1)		
6. Стоимость услуг, предоставляемых учреждением культуры	1.важно (5) 2. не очень важный (3) 3. абсолютно неважный (1)		
7. Услуги учреждений культуры (разнообразие репертуара, выставок, включая документальные, форм проведения мероприятий, в том числе	1.важно (5) 2. не очень		

информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)	важный (3) 3. 3. абсолютно неважный (1)		
---	---	--	--

Благодарим Вас за участие в исследовании!

Ваши замечания, предложения по поводу опроса Вы можете изложить на свободном месте.

Памятка

по проведению опроса посетителей учреждений культуры по вопросу удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры, а также сотрудников учреждений

Задачи проведения опроса:

- составить социальный портрет аудитории посетителей;
- определить причины низкой культурно-досуговой активности;
- оценить уровень удовлетворенности потребителей качеством услуг в сфере культуры на основе выявления соотношения факторов значимости предоставления отдельных услуг для населения и оценки их качества;
- определить приоритетные направления деятельности учреждений культуры 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.

Опрос проводится в два этапа:

1 этап - опрос посетителей учреждений культуры (по критерию «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.);

2 этап - опрос работников учреждений культуры (только по критерию «Важность»). Опрос работников учреждений проводится независимо от времени проведения мероприятий.

Цель первого опроса – оценить отдельные аспекты качества предоставления услуг в сфере культуры, степень удовлетворенности населения республики качеством услуг.

Цель второго – оценить отдельные аспекты качества предоставления услуг в сфере культуры, с точки зрения работников учреждений культуры, что позволит провести оценку состояния системы обратной связи (расхождение в понимании важности каждого критерия качества между персоналом учреждения и потребителями услуг).

Ориентировочные значения баллов по критерию «Удовлетворенность»:

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

по критерию «Важность»:

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

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 количество опрошенных посетителей не должно быть менее 100 респондентов. Для учреждений культуры, расположенных в малых, отдаленных и иных селах Республики Хакасия (с численностью до 200 человек) количество опрошенных респондентов должно быть не менее 10 % от количества проживающих.

При проведении опроса среди работников учреждений культуры, количество опрошенных сотрудников должно составлять не менее 20-25 человек. В учреждениях, имеющих штат сотрудников менее 20 человек, опрос должен быть проведен среди всех сотрудников.

При подготовке опросных листов рекомендуется распечатывать их на цветной бумаге разных цветов для посетителей мероприятий и работников учреждения (предпочтительными являются зеленый и синий цвета).

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.