



**УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
БЕЛОРЕЧЕНСКИЙ РАЙОН**

ПРИКАЗ

от 30 декабря 2020 г.

№ 390

г. Белореченск

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

В целях совершенствования деятельности подведомственных учреждений культуры, повышения удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга удовлетворенности населения качеством предоставления услуг в сфере культуры и искусства, предоставляемых учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования Белореченский район (далее – Порядок) (прилагается).

2. Руководителям подведомственных учреждений культуры:

2.1. Обеспечить ежегодное проведение мониторинга удовлетворенности населения качеством предоставления услуг в сфере культуры и искусства в соответствии с Порядком, установленным пунктом 1 настоящего приказа.

2.2. Назначить ответственных сотрудников по организации мониторинга удовлетворенности населения качеством предоставления услуг в сфере культуры и искусства.

2.3. Ежегодно в срок до 15 января года, следующего за отчетным, направлять в управление культуры администрации муниципального образования Белореченский район информацию по итогам проведения мониторинга удовлетворенности населения качеством предоставления услуг в сфере культуры и искусства.

3. Признать утратившим силу приказ управления культуры администрации муниципального образования Белореченский район от 31 декабря 2013 года №310 «О проведении мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

5. Приказ вступает в силу со дня его подписания и распространяется на правоотношения возникшие с 1 января 2021 года.

Начальник
управления культуры



В.В.Абальмазов

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

приказом управления культуры администрации муниципального образования Белореченский район от «30» декабря 2020г. № 390

ПОРЯДОК

проведения мониторинга удовлетворенности населения качеством предоставления услуг в сфере культуры и искусства, предоставляемых учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования Белореченский район

1. Общие положения

1.1. Управление культуры администрации муниципального образования Белореченский район (далее – Управление культуры) в целях выработки мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры, подведомственных управлению культуры администрации муниципального образования Белореченский район, (далее – Учреждения), повышения уровня удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства ежегодно организует проведение мониторинга удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства, предоставляемых Учреждениями (далее – Мониторинг).

Учреждения обеспечивают проведение Мониторинга, а также сбор, обобщение, полученных результатов. Управление культуры обеспечивает анализ полученных данных, разработку комплекса мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства.

1.2. 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.

1.3. 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 муниципальных услуг в сфере культуры;
- формирование материалов, необходимых для подготовки докладов о результатах и основных направлениях деятельности Учреждений.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

Удовлетворенность населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства – восприятие получателем муниципальных услуг факта

удовлетворения их запросов, потребностей или ожиданий.

Получатели муниципальных услуг в сфере культуры и искусства – физические и (или) юридические лица, обратившиеся в Учреждения за получением оказываемых ими муниципальных услуг.

Жалоба – жалоба на качество предоставления муниципальной услуги, признанная обоснованной по результатам проверок, проведенных Управлением культуры и (или) контрольно-надзорными органами.

2. Методика проведения Мониторинга

2.1. Оценка показателя эффективности (результативности) деятельности Учреждений «удовлетворенность населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства» производится по критериям, отраженным в таблице 1.

Таблица 1

| Наименование показателя эффективности (результативности) | Критерии оценки | Максимальный процент (%) |
|--|--|--------------------------|
| Удовлетворенность населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства | Результаты опроса Получателей о качестве и доступности предоставления услуг в Учреждении | 100 |
| | Наличие жалоб, поступивших от Получателей | -50 |
| | ИТОГО | 100 |

2.2. Обобщающее значение показателя «Удовлетворённость населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства» определяется по следующей формуле:

$$K_{ун} = K_{уо} - K_{ж}, \text{ где}$$

K_{ун} – обобщающий коэффициент удовлетворенности, %

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

K_ж – коэффициент наличия жалоб, %

2.2.1. Коэффициент удовлетворенности (**K_{уо}**) оценивается по результатам опроса (в форме анкетирования) получателей о качестве предоставления муниципальных услуг в Учреждении с максимальным значением показателя 100% по формуле, согласно пункту 3.8 настоящего Порядка.

2.2.2. При наличии одной или нескольких жалоб, поступивших от Получателей, коэффициент (**K_ж**) равен 50%, при отсутствии – 0%.

3. Методика проведения опроса в рамках Мониторинга

3.1. Целью опроса является оценка отдельных аспектов качества предоставления услуг в сфере культуры и искусства и уровня удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства.

3.2. 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 в сфере культуры и искусства;

- определяются приоритетные направления деятельности Учреждений 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.

3.3. Удовлетворенность населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства исследуется по следующим группам факторов удовлетворенности, отраженным в таблице 2.

Таблица 2

| № п/п | Группа факторов |
|-------|--|
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения |
| 4. | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры |
| 5. | Удовлетворенность качеством оказания услуг |

3.4. Опрос посетителей Учреждений производится в соответствии с прилагаемой к Порядку формой опросного листа (далее – анкета) (приложение 1).

3.5. Целью опроса является оценка отдельных аспектов качества предоставления услуг в сфере культуры и искусства и степени удовлетворенности населения Белореченского района качеством услуг, предоставляемых Учреждениями, а также выделение наиболее важных критериев деятельности Учреждения с позиции потребителей.

Определены значения ответов респондентов:

- «удовлетворен полностью» - отлично, все устраивает; да;

- «не совсем удовлетворен» - удовлетворительно, незначительные недостатки; в целом хорошо.

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

Таблица 3

| Группа организаций культуры | Параметры | Количество анкет |
|---|--|---|
| Малые организации культуры | Количество получателей услуг в год менее 12 000 | не менее 150 в год |
| Средние организации культуры | Количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000 | не менее 500 в год |
| Крупные организации культуры | Количество получателей услуг в год более 50 000 | не менее 1000 в год |
| Организации дополнительного образования | - | Не менее 40% от численности обучающихся |

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

Для оценки удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых Учреждениями в опросе могут принимать участие лица, достигшие 14-летнего возраста, что обусловлено правами и обязанностями,

возникающими начиная с 14-летнего возраста.

В случае затруднения ответить на один или несколько вопросов анкеты получатель услуг вправе пропустить вопрос и перейти к ответу на другой вопрос. Расчет значения показателей *i*-ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг должен быть скорректирован путем исключения из расчетов пропущенных вопросов

3.8. Коэффициент удовлетворенности (**К_{уо}**) определяется по следующей формуле:

$$K_{yo} = \frac{P_y * 100\%}{P_o}, \text{ где}$$

К_{уо} - коэффициент удовлетворенности (опрос), %

P_у - численность респондентов, ответивших «удовлетворен полностью» и «не совсем удовлетворен»;

P_о – общее число респондентов, принявших участие в опросе.

4. Анализ результатов Мониторинга

4.1. Анализ результатов опроса и интерпретация значений коэффициента удовлетворенности (**К_{уо}**) проводится с учетом значений, представленных 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 |

4.2. В целях повышения качества и доступности услуг в сфере культуры и искусства Учреждения разрабатывают комплекс мероприятий направленный на:

- развитие в Учреждениях системы обратной связи с получателями услуг путем внедрения системы регистрации, рассмотрения и реагирования на жалобы и предложения получателей по улучшению работы;

- улучшение условий доступа к территориям, зданиям и помещениям Учреждения, в том числе путем внесения изменений в режим работы Учреждений (например, продление рабочего времени в вечернее время) и создания необходимой инфраструктуры;

- улучшение обеспечения населения информацией о работе Учреждения с помощью рекламы в СМИ, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и т.д., а также РЯ-мероприятий;

- улучшение качества обслуживания путем организации обучения сотрудников Учреждений эффективным методам взаимодействия с посетителями;

- усовершенствование системы пространственно-ориентирующей информации путем установки указателей направлений потоков посетителей и получателей услуг, информационных листовок о мероприятиях Учреждений и т.п.;

- внедрение системы мониторинга удовлетворенности получателей качеством и доступностью услуг в каждом отдельно взятом Учреждении;

- обеспечение эффективного обмена информацией между Учреждениями для выявления и распространения лучшего опыта.

4.3. В целях совершенствования системы управления отраслью Управление культуры рассматривает и анализирует информацию, предоставленную Учреждениями, в том числе согласовывает комплекс мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства.

Приложение 1

к порядку проведения мониторинга
удовлетворенности населения качеством
предоставления услуг в сфере культуры и искусства,
предоставляемых учреждениями культуры,
подведомственными управлением культуры
администрации муниципального образования
Белореченский район

Форма опросного листа

Уважаемый участник мониторинга!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждений культуры.

При этом не нужно указывать свое имя, анкета анонимна.

Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе.

Убедительно просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты.

1. Видели ли вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении? *
 1. Да
 2. Нет
2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? *
 1. Отлично, все устраивает
 2. В целом хорошо
 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
 4. Плохо, много недостатков
 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? *
 1. Да
 2. Нет
4. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"? *
 1. Отлично, все устраивает
 2. В целом хорошо
 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
 4. Плохо, много недостатков
 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.) *
 1. Отлично, все устраивает
 2. В целом хорошо
 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
 4. Плохо, много недостатков
 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
6. Имеете ли Вы (Ваш ребёнок, член Вашей семьи) статус инвалида? *
 1. Да
 2. Нет
7. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)? *
 1. Отлично, все устраивает
 2. В целом хорошо
 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
 4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)? *
1. Отлично, все устраивает
 2. В целом хорошо
 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
 4. Плохо, много недостатков
 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т. д.)? *
1. Отлично, все устраивает
 2. В целом хорошо
 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
 4. Плохо, много недостатков
 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))? *
1. Отлично, все устраивает
 2. В целом хорошо
 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
 4. Плохо, много недостатков
 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
11. Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? *
1. Да
 2. Нет
12. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации? *
1. Отлично, все устраивает
 2. В целом хорошо
 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
 4. Плохо, много недостатков
 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
13. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? *
1. Отлично, все устраивает
 2. В целом хорошо
 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
 4. Плохо, много недостатков
 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
14. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:
-

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

15.1. Ваш пол:

М Ж

15.2. Ваш возраст:

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

Благодарим Вас за участие в мониторинге!