

Министерство культуры Республики Хакасия

ПРИКАЗ

«15» октября 2013 г. № 126

г. Абакан

О проведении мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры и искусства, архивного дела

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р об утверждении плана мероприятий по формированию системы оценки качества предоставляемых услуг, постановлением Главы Республики Хакасия – Председателя Правительства Республики Хакасия от 04.03.2011 №7-ПП «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Республики Хакасия и исполнительных органов государственной власти Республики Хакасия», на основании приказа Министерства культуры Республики Хакасия от 22.08.2013 №100 «О формировании независимой системы оценки качества деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры», а также в целях повышения эффективности деятельности учреждений культуры Республики Хакасия,

п р и к а з ы в а ю:

1. Провести в республиканских учреждениях культуры Республики Хакасия в рамках создаваемой системы оценки качества мониторинг удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры и искусства, архивного дела с 01 ноября по 15 ноября 2013 года.

3. Рекомендовать к использованию, при организации и проведении мониторинга удовлетворенности населения качеством предоставляемых в сфере культуры и искусства услуг, прилагаемые к настоящему приказу формы опросных листов для посетителей мероприятий, проводимых учреждениями культуры и искусства, государственным архивом; и работников учреждений, с целью выявления обратной связи (приложения 1,2).

4. Директорам государственных учреждений культуры Республики Хакасия И.Н. Звонаревой, В.Н. Канзычакову, И.Я. Окольникову, В.Г. Инкижекову, М.В.Верьясовой, Н.П. Карачаковой, О.В. Аечиной, А.И. Журба, Т.А. Дорохиной, А.И. Готлибу, В.К. Кулимеевой, Ю.В. Трошкиной, Н.А. Бурнаковой, А.И.Котожекову, В.М. Райс, А.И. Шевцовой:

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

- обеспечить подготовку опросных листов и проведение мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых республиканскими учреждениями культуры по направлениям деятельности в соответствии с памяткой по проведению мониторинга и в указанные в пункте 1 настоящего приказа сроки (приложение 3);

- представить информацию о результатах мониторинга и заполненные анкеты в координационно-аналитический отдел Министерства культуры Республики Хакасия (С.Н. Сапрыгина) до 20 ноября 2013 года.

5. Координационно-аналитическому отделу Министерства культуры Республики Хакасия (С.Н. Сапрыгина) обеспечить обработку информации, представленной республиканскими учреждениями культуры, с целью принятия управленческих решений, направленных на повышение степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр С. Окольникова

Приложение 1

к приказу Министерства культуры

Республики Хакасия

от 15.10.2013 № 126

Форма опросного листа

(Для посетителей учреждений)

Уважаемый участник мониторинга!

Министерство культуры Республики Хакасия, наименование учреждения проводят мониторинг «Удовлетворенность населения Республики Хакасия качеством предоставляемых услуг в сфере культуры и искусства, архивного дела» 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 республиканскими учреждениями культуры?

Группа факторов (аспект обслуживания)	Важность	Удовлетворенность
1. Условия доступа в учреждение культуры, государственный архив (режим работы учреждения, условия доступа для	5- важный	5- удовлетворен полностью
	3- не очень важный	3- не совсем удовлетворен

потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	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, государственного архив	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)	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, государственного архива	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, государственным архивом	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, государственным архивом (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, информационные мероприятия в архиве?

да нет

3. Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры, государственный архив?

- 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, государственный архив)_____

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

к приказу Министерства культуры

Республики Хакасия

от 15.10.2013 № 126

Форма опросного листа

Форма опросного листа

(Для сотрудников учреждений)

Уважаемый участник опроса!

**Министерство культуры Республики Хакасия проводит мониторинг
«Удовлетворенность населения 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.

1. На Ваш взгляд, что наиболее важно

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

Группа факторов (аспект обслуживания)	Важность
1. Условия доступа в учреждение культуры, государственный архив (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	5- важный
	3- не очень важный
	1- абсолютно неважный
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	5- важный
	3- не очень важный
	1- абсолютно неважный
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	5- важный
	3- не очень важный
	1- абсолютно неважный

4. Техническое оснащение учреждения культуры, государственного архива	5- важный
	3- не очень важный
	1- абсолютно неважный
5. Персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	5- важный
	3- не очень важный
	1- абсолютно неважный
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры, государственного архива	5- важный
	3- не очень важный
	1- абсолютно неважный
7. Стоимость услуг, предоставляемых учреждением культуры, государственным архивом	5- важный
	3- не очень важный
	1- абсолютно неважный
8. Услуги учреждений культуры, государственного архива (разнообразие репертуара, выставок, включая документальные, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)	5- важный
	3- не очень важный
	1- абсолютно неважный

Благодарим Вас за участие в исследовании!

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

Приложение 3

к приказу Министерства культуры

Республики Хакасия

от 15.10.2013 № 126

Памятка

по проведению опроса посетителей учреждений культуры и искусства, государственного архива по вопросу удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры и искусства, архивного дела, а также сотрудников указанных учреждений

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, архивного дела на основе выявления соотношения факторов значимости предоставления отдельных услуг для населения и оценки их качества;
- определить приоритетные направления деятельности учреждений культуры и искусства, государственного архива 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, государственного архива.

Опрос проводится в два этапа:

1 этап - опрос посетителей учреждений культуры и искусства, государственного архива (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.);

2 этап - опрос работников учреждений культуры, государственного архива (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 и искусства, архивного дела и степень удовлетворенности населения республики качеством услуг, предоставляемых республиканскими учреждениями культуры, а также выделить наиболее важные критерии деятельности учреждения с позиции потребителей.

Цель второго – оценить отдельные аспекты качества предоставления услуг в сфере культуры и искусства, архивного дела, предоставляемых республиканскими учреждениями 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 «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, архивного дела количество опрошенных посетителей не должно быть менее 100 респондентов.

При проведении опроса среди работников учреждений культуры, государственного архива 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.