|  |
| --- |
| УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ АДМИНИСТРАЦИИКОПЕЙСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГАЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИПРИКАЗ № 113от 18.08.2015 |

Об изучении мнения получателей услуг

оказываемых учреждениями культуры

и дополнительного образования

В соответствие с Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российский Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», с распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы», с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества услуг организациями культуры», с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Приказы управления культуры № 43 от 28.03.2014 г «О проведении мониторинга «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры и дополнительного образования» и № 104 от 24.07.2015 «О внесении изменений в приказ № 43 от 28.03.2014» отменить.
2. Руководителям учреждений культуры и дополнительного образования, подведомственных управлению культуры администрации Копейского городского округа, проводить ежегодное, начиная с января 2016 года, изучении мнения получателей услуг в учреждениях культуры и дополнительного образования. Период проведения опроса - в течение календарного года.
3. Утвердить единую методику изучения мнения получателей услуг оказываемых учреждениями культуры и дополнительного образования (прилагается).
4. Полученные результаты изучения мнения получателей услуг оказываемых учреждениями культуры и дополнительного образования обработать, составить сводную форму и представить в управление культуры не позднее 10 января года, следующего за отчетным.
5. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя начальника управления культуры по финансово-экономическим вопросам Ю.С. Сметанину.

Начальник управления культуры

администрации Л.Н.Марчук

С приказом ознакомлены: Ю.С. Сметанина

Т.Е. Саблина

А.А. Поблагуева

И.И. Назарова

Д.Ю. Жуков

Е.И. Бернс

И.В.Черныш

И.В. Смольянова

Л.И. Маргарян

Н.Н. Фастовская

М.А. Афонькина

Е.Л. Кучина

Приложение к приказу

управления культуры

от 18.08.2015 № 113

Методика

изучения мнения получателей услуг, оказываемых

учреждениями культуры

и дополнительного образования

 В целях определения уровня удовлетворенности получателей услуг качеством услуг, оказываемых учреждениями культуры и дополнительного образования (далее – учреждения) ежегодно в течение года учреждения проводят работу по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг.

Основные каналы сбора информации от получателей услуг, оказываемых учреждениями:

- интернет-канал - сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг учреждениями осуществляется путем заполнения в сети «Интернет» специализированных форм опроса (анкет);

- виджет на сайте учреждения - сбор оценок осуществляется при помощи виджета - специального раздела, размещаемого на сайте учреждения, где пользователь сможет ответить на вопросы анкеты;

- электронная почта - сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг учреждениями путем отправки учреждением электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты учреждению по электронной почте;

- опрос по телефону - сбор оценок удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг учреждениями осуществляется путем обзвона получателей услуг;

- установка терминала в учреждении - терминал представляет собой интерактивное устройство, позволяющее получателю оценить качество услуг, непосредственно находясь в учреждении. Терминал оснащен сенсорным экраном, на котором выводятся вопросы и представлена возможность получателю услуги ответить на данные вопросы;

- личный опрос (проведение анкетирования).

Для повышения достоверности полученных оценок рекомендуется использование сочетания всех каналов сбора информации.

Изучение мнения получателей услуг, оказываемых учреждениями, осуществляется посредством заполнения анкет:

таблица № 1 – анкета для получателей услуг дома культуры;

таблица № 2 – анкета для получателей услуг библиотек;

таблица № 3 – анкета для получателей услуг музея;

таблица № 4 – анкета для получателей услуг школ дополнительного образования.

Выборка респондентов – случайная.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг учреждениями, все типы учреждений культуры делятся на группы в зависимости от количества получателей услуг, оказываемых учреждениями, и для каждой группы определяется необходимое количество собираемых анкет

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Группа учреждений  | Параметры  | Количество анкет |
| Все учреждения культуры | Количество получателей услуг в год не более 24000 | Не менее 100 |
| Количество получателей услуг в год от 24000 | Не менее 400 |
| Школы дополнительного образования | Количество получателей услуг в год от 200 до 500 | Не менее 25 % от количества получателей услуг |

Количество получателей услуг определяется в соответствие с муниципальным заданием, утвержденным учреждению культуры на текущий год.

Оценка качества оказания услуг учреждениями осуществляется представителями экспертного сообщества и потребителями их услуг (участниками клубных формирований (в т.ч. старше 14 лет), учащимися школ дополнительного образования старше 14 лет, родителями учащихся всех возрастных групп).

Инструкция

по применению методики изучения мнения получателей услуг, оказываемых

учреждениями культуры и дополнительного образования

К сводной форме прилагается пояснительная записка, в которой указывается количество опрошенных респондентов.

Показатели в таблицах должны быть сведены по каждому вопросу отдельно.

В каждой строке указывается количество ответивших, процент ответивших по каждому вопросу и добавляется графа справа, в которой считается средневзвешенный коэффициент..

По результатам ответов на вопросы анкет определяется средневзвешенный коэффициент распределения отдельно по каждому вопросу. По формуле:

К = [(А х 1) + (B х 0.5) + (С х -1)] : 100

Где:

A - процент респондентов, указавших позицию 1 в таблице вопроса

B - процент респондентов, указавших позицию 2 в таблице вопроса

C - процент респондентов, указавших позицию 3 в таблице вопроса

Разброс полученных коэффициентов теоретически возможен в пределах от +1 до -1

Таблица соответствия полученных средневзвешенных коэффициентов оценке степени удовлетворенности

(устанавливается экспертным путем)

|  |  |
| --- | --- |
| Значение коэффициента | Оценка |
| 1 – 0,5 | Высокая |
| 0,4 – 0 | Средняя |
| 0 – (-0,5) | Низкая |
| (-0,6) – (-1) | Крайне низкая |

По результатам опроса в учреждении разрабатывается План мероприятий по улучшению качества работы учреждения культуры (дополнительного образования)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/ п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответствен-ный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 1

Удовлетворенность населения качеством услуг, оказываемых домом культуры

Удовлетворены ли вы качеством услуг, оказываемых Домом культуры

| №  | Показатель | Да, в полной мере | Частично | Не удовлетворен |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Открытость и доступность информации об организации культуры
 |
| 1.1. | Информирование о новых мероприятиях |  |  |  |
| 1. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
 |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) |  |  |  |
| 2.2 | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги) |  |  |  |
| 2.3 | Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) |  |  |  |
| 1. Время ожидания предоставления услуги
 |
| 3.1 | Транспортная и пешая доступность организации культуры |  |  |  |
| 3.2 | Удобство графика работы организации культуры |  |  |  |
| 3.3 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов |  |  |  |
| 1. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры
 |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры |  |  |  |
| 1. Удовлетворенность качеством оказания услуг
 |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом |  |  |  |
| 5.2 | Материально-техническое обеспечение организации культуры |  |  |  |
| 5.3 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам |  |  |  |
| 5.4 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий |  |  |  |

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

Ваш пол:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Мужской |
|  | Женский |

Ваш возраст:

|  |  |
| --- | --- |
|  | 14-29 лет |
|  | 30-49 лет |
|  | 50 и старше |

Образование:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Высшее |
|  | Среднее специальное |
|  | Полное (общее) среднее |
|  | Неполное среднее |

Таблица 2

Удовлетворенность населения качеством услуг, оказываемых библиотекой

Удовлетворены ли вы качеством услуг, оказываемых библиотекой

| №  | Показатель | Да, в полной мере | Частично | Не удовлетворен |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Открытость и доступность информации об организации культуры
 |
| 1.1 | Информирование о предстоящих мероприятиях |  |  |  |
| 1. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
 |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) |  |  |  |
| 2.2 | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги) |  |  |  |
| 2.3 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги) |  |  |  |
| 2.4 | Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) |  |  |  |
| 1. Время ожидания предоставления услуги
 |
| 3.1 | Транспортная и пешая доступность организации культуры |  |  |  |
| 3.2 | Удобство графика работы организации культуры |  |  |  |
| 3.3 | Простота/удобство поиска необходимого издания |  |  |  |
| 1. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры
 |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры |  |  |  |
| 1. Удовлетворенность качеством оказания услуг
 |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом |  |  |  |
| 5.2 | Материально-техническое обеспечение организации культуры |  |  |  |
| 5.3 | Наличие литературы, пользующейся спросом |  |  |  |

Просим Вас оставить информацию о себе.

Ваш пол:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Мужской |
|  | Женский |

Ваш возраст:

|  |  |
| --- | --- |
|  | 14-29 лет |
|  | 30-49 лет |
|  | 50 и старше |

Образование:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Высшее |
|  | Среднее специальное |
|  | Полное (общее) среднее |
|  | Неполное среднее |

Таблица 3

Удовлетворенность населения качеством услуг, оказываемых музеем

Удовлетворены ли вы качеством услуг, оказываемых музеем

| №  | Показатель | Да, в полной мере | Частично | Не удовлетворен |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Открытость и доступность информации об организации культуры
 |
| 1.1 | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры.Виртуальные экскурсии по организации культуры |  |  |  |
| 1. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
 |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) |  |  |  |
| 2.2 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее) |  |  |  |
| 2.3 | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги) |  |  |  |
| 2.4 | Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) |  |  |  |
| 1. Время ожидания предоставления услуги
 |
| 3.1 | Транспортная и пешая доступность организации культуры |  |  |  |
| 3.2 | Удобство графика работы организации культуры |  |  |  |
| 1. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры
 |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры |  |  |  |
| 1. Удовлетворенность качеством оказания услуг
 |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом |  |  |  |
| 5.2 | Качество проведения экскурсий |  |  |  |
| 5.3 | Разнообразие экспозиций организации культуры |  |  |  |
| 5.4 | Материально-техническое обеспечение организации культуры |  |  |  |

Просим Вас оставить информацию о себе.

Ваш пол:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Мужской |
|  | Женский |

Ваш возраст:

|  |  |
| --- | --- |
|  | 14-29 лет |
|  | 30-49 лет |
|  | 50 и старше |

Образование:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Высшее |
|  | Среднее специальное |
|  | Полное (общее) среднее |
|  | Неполное среднее |

Таблица 4

Удовлетворенность населения качеством услуг, оказываемых школой

дополнительного образования

Удовлетворены ли вы качеством услуг, оказываемых школой дополнительного образования

| №  | Показатель | Да, в полной мере | Частично | Не удовлетворен |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Открытость и доступность информации об организации
 |
| 1.1 | Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации |  |  |  |
|  | Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) |  |  |  |
| 1. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
 |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) |  |  |  |
| 2.2 | Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) |  |  |  |
| 1. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры
 |
| 3.1 | Доброжелательность, вежливость персонала организации дополнительного образования |  |  |  |
| 3.2 | Компетентность персонала организации дополнительного образования |  |  |  |
| 1. Удовлетворенность качеством оказания услуг
 |
| 4.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации дополнительного образования в целом |  |  |  |
| 4.2 | Материально-техническое обеспечение организации дополнительного образования |  |  |  |

Просим Вас оставить информацию о себе.

Ваш пол:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Мужской |
|  | Женский |

Ваш возраст:

|  |  |
| --- | --- |
|  | 14-29 лет |
|  | 30-49 лет |
|  | 50 и старше |

Образование:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Высшее |
|  | Среднее специальное |
|  | Полное (общее) среднее |
|  | Неполное среднее |