

ПРИКАЗ

от 30 декабря 2013 года N 01/01-05/569

О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 N 487-р "Об утверждении Плана мероприятий по формированию системы оценки качества предоставляемых услуг", приказом Минтудад Российской Федерации от 01.07.2013 N 267 "О методических рекомендациях по разработке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления показателей эффективности деятельности подведомственных государственных (муниципальных) учреждений социального обслуживания населения, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников", распоряжением Правительства Удмуртской Республики от 26.03.2013 N 191-р "Об утверждении Плана мероприятий "Дорожной карты" "Изменения, направленные на повышение эффективности сферы культуры в Удмуртской Республике" в рамках создаваемой системы оценки качества приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Мониторинг удовлетворенности населения качеством предоставления услуг в сфере культуры (далее - Мониторинг).

2. Руководителям подведомственных учреждений культуры:

назначить ответственных сотрудников учреждения по организации Мониторинга, сбору и обобщению полученных результатов;

организовывать проведение Мониторинга по итогам деятельности учреждения в срок с 1 ноября по 15 ноября ежегодно, за 2013 год - в срок с 15 января по 1 февраля;

предоставлять информацию о результатах Мониторинга в отделы Министерства культуры, печати и информации Удмуртской Республики, курирующие деятельность учреждений, в срок до 20 ноября ежегодно, за 2013 год - в срок до 05.02.2014.

3. Начальникам отделов по основным направлениям деятельности обеспечить анализ информации, предоставленной учреждениями культуры, с целью подготовки и принятия управленческих решений, направленных на повышение уровня удовлетворенности населения качеством предоставления услуг в сфере культуры.

4. Рекомендовать начальникам управлений (отделов) культуры администраций муниципальных образований в Удмуртской Республике организовывать проведение Мониторинга в соответствии с настоящим приказом.

Министр
Д.Е.ИВАНОВ

МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ

Утвержден приказом Министерства культуры, печати и информации Удмуртской Республики от 30 декабря 2013 года N 01/01-05/569

1. Министерство культуры, печати и информации Удмуртской Республики (далее - Министерство) в целях обеспечения общественности информацией организует ежегодный Мониторинг удовлетворенности населения качеством предоставления услуг в сфере культуры (далее - Мониторинг).

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.

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 государственных услуг в сфере культуры;

- формирование материалов, необходимых для подготовки докладов о результатах и основных направлениях деятельности Министерства, учреждений культуры.

4. Под удовлетворенностью посетителей доступностью и качеством услуг учреждений культуры понимается восприятие посетителями факта удовлетворения их запросов (потребностей или ожиданий).

Показатель удовлетворенности населения качеством услуг включен в состав индикаторов, характеризующих достижение целей и задач Министерства, обозначенных основных направлениях его деятельности, как субъекта бюджетного планирования.

5. Оценка показателя эффективности деятельности учреждения культуры "удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере культуры" производится по следующему равнозначным критериям, отраженным в таблице 1.

Таблица 1

Наименование показателя эффективности	Критерии оценки	Максимальный	
		балл	процент
Удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере культуры	Положительные результаты опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления услуг в учреждении	5	50
	Положительные результаты оценки качества предоставления услуг	5	50
	Наличие письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания услуг, признанных обоснованными по результатам проверок Министерством контрольно-надзорными органами	-5	-50
	ИТОГО	10	До 100

6. Обобщающее значение показателя "удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере культуры" определяется по следующей формуле:

$$K_{\text{уд}} = \frac{K_{\text{ку}} + K_{\text{ко}}}{2} \pm 100\%, \text{ где:}$$

Кун (%) - обобщающий коэффициент удовлетворенности, %;

Куо (%) - коэффициент удовлетворенности (опрос), %;

Као (%) - коэффициент независимой оценки, %.

При наличии письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания услуг, признанных обоснованными по результатам проверок Министерством и контрольно-надзорными органами, полученный обобщающий коэффициент удовлетворенности уменьшается на 30%.

7. До утверждения порядка организации и проведения независимой оценки качества предоставления услуг целевой показателем "удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере культуры" оценивается по результатам опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления услуг в учреждении с максимальным значением показателя 100%.

При наличии письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания услуг, признанных обоснованными по результатам проверок Министерством и контрольно-надзорными органами, полученный результат опроса (в форме анкетирования) граждан уменьшается на 50%.

8. В ходе организации и проведения Мониторинга:

- составляется социальный портрет аудитории посетителей, определяются 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 культуры;

- определяются приоритетные направления деятельности учреждений культуры 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 культуры.

9. Удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере культуры (далее - удовлетворенность) исследуется по следующим группам факторов удовлетворенности, отраженным в таблице 2.

Таблица 2

N п/п	Группа факторов (аспект обслуживания)
1	Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)
2	Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)
3	Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме
4	Техническое оснащение учреждения культуры
5	Оценка действий персонала по оказанию услуги (добровольность, вежливость, компетентность)
6	Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры
7	Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждениям культуры
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.)

10. Опрос посетителей учреждений культуры производится при проведении мероприятий по направлениям деятельности (при проведении спектакля, концерта, культурно-массового, досугового или тематического информационного мероприятия и т.п.) по критериям "Важность" и "Удовлетворенность" в соответствии с прилагаемой к Мониторингу форме опросного листа (приложение 1).

11. Целью опроса является оценка отдельных аспектов качества предоставления услуг в сфере культуры и степень удовлетворенности населения Удмуртской Республики качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры, а также выделение наиболее важных критериев деятельности учреждения с позиции потребителей.

Определены 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.

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

Таблица 3

N п/п	Численность населения (чел.)	Количество опрошенных посетителей (респондентов)
1	До 400	25 процентов населения
2	Свыше 400	100 человек

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

Баллы по всем группам факторов оценки удовлетворенности населения качеством предоставления услуг в сфере культуры прощаются в обязательном порядке для расчета коэффициента удовлетворенности качеством услуги.

13. Коэффициент удовлетворенности позволяет оценить уровень удовлетворенности потребителей с учетом значимости факторов, влияющих на качество и доступность услуг учреждений культуры.

Коэффициент удовлетворенности определяется как сумма средних значений удовлетворенности по всем влияющим на качество и доступность обслуживания факторам, взвешенных с учетом значимости этих факторов для обеспечения качества и доступности:

$$K_u = \frac{\sum_{k=1}^n (U_f \times F_f)}{\sum_{k=1}^n F_f}, \text{ где:}$$

Ку - коэффициент удовлетворенности, баллов;

Уф - среднее значение критерия "удовлетворенность" по фактору ф, баллов;

Фф - среднее значение критерия "важность" по фактору ф для обеспечения удовлетворенности клиентов качеством услуг, баллов;

ф - значимый для обеспечения качества услуг учреждений культуры фактор (фот 1 - 8).

Для вычисления значения коэффициента удовлетворенности в процентах по результатам опроса населения применяется следующая формула:

$K_{уд} \% = \frac{K_{уд} \times 100\%}{5}$, где:

$K_{уд}(\%)$ - коэффициент удовлетворенности (опрос), %;

$K_{уд}$ - коэффициент удовлетворенности, баллов;

5 - максимальное количество баллов в используемой для сбора первичных данных оценочной шкале (для сбора первичных данных о важности и удовлетворенности по выделенным факторам оценки применяется пятибалльная шкала).

Средние значения коэффициента удовлетворенности и важности в баллах определяются по каждой группе факторов в соответствии со следующей формулой:

$$K_{уф} = \frac{R_{у1} \times 5 + R_{у2} \times 3 + R_{у3} \times 1}{R_{у1} + R_{у2} + R_{у3}}, \text{ где:}$$

$K_{уф}$ - коэффициент удовлетворенности (важности) в баллах по группе факторов;

$R_{у1}$ - численность респондентов, ответивших "удовлетворен полностью" ("важный"), чел.;

$R_{у2}$ - численность респондентов, ответивших "не совсем удовлетворен" ("не очень важный"), чел.;

$R_{у3}$ - численность респондентов, ответивших "совершенно не удовлетворен" ("абсолютно неважный"), чел.;

$ф$ - значимый для обеспечения качества услуг учреждений культуры фактор ($ф$ от 1 до 8).

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов производится по форме в соответствии с приложением 2 к настоящему Мониторингу, кроме того, составляется информация о результатах Мониторинга с интерпретацией значений коэффициента удовлетворенности в целом и по каждой группе факторов.

Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности представлена в таблице 4.

Таблица 4

N 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

14. В целях повышения доступности и качества услуг учреждений культуры, а также совершенствования системы управления отраслью, учреждением разрабатывается комплекс мероприятий, направленный на:

развитие в учреждениях системы обратной связи с потребителями услуг путем внедрения системы регистрации, рассмотрения и реагирования на жалобы и предложения посетителей по улучшению работы;

улучшение условий доступа к территориям, зданиям и помещениям для инвалидов, пожилых граждан, детей - в первую очередь путем создания необходимой инфраструктуры: пандусы, лифты, эскалаторы, подъемники и т.п.;

внесение изменений в режим работы учреждений культуры, например, продление рабочего времени в вечернее время;

улучшение обеспечения населения информацией о работе учреждений культуры - с помощью рекламы в СМИ, Интернете и т.д., а также PR-мероприятий;

улучшение качества обслуживания - путем проведения тренингов и семинаров по обучению работников культуры эффективным методам взаимодействия с посетителями;

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

внедрение системы мониторинга удовлетворенности посетителей качеством и доступностью услуг в каждом отдельно взятом учреждении культуры;

обеспечение эффективного обмена информацией между учреждениями культуры для выявления и распространения лучшего опыта.

Приложение 1. ФОРМА ОПРОСНОГО ЛИСТА (для посетителей учреждений)

Приложение 1
к Мониторингу удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры

Уважаемый участник мониторинга!

Министерство культуры, печати, информации Удмуртской Республики, наименования учреждения проводят мониторинг "Удовлетворенность населения Удмуртской Республики 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.

В графе "Удовлетворенность" оцените, насколько Вы удовлетворены каждым из перечисленных аспектов обслуживания.

1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуг учреждениями культуры?

Группа факторов (аспект обслуживания)	Критерий "важность"	Критерий "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 - 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 важный [...]	3 - не совсем удовлетворен [...]
	1 - абсолютно неважный [...]	1 - совершенно не удовлетворен [...]
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (добросовестность, активность, 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 неважно	1 - совершенно не удовлетворен
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Желали бы Вы чаще посещать учреждения культуры

Да Нет

3. Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Недостаток свободного времени | <input type="checkbox"/> Состояние здоровья |
| <input type="checkbox"/> Усталость после работы | <input type="checkbox"/> Семейно-бытовые условия |
| <input type="checkbox"/> Недостатки в работе учреждения | <input type="checkbox"/> 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:

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 14 - 18 лет | <input type="checkbox"/> 40 - 49 лет |
| <input type="checkbox"/> 19 - 29 лет | <input type="checkbox"/> 50 - 59 лет |
| <input type="checkbox"/> 30 - 39 лет | <input type="checkbox"/> 60 лет и старше |

5.3. Ваше место жительства:

- г. Ижевск
- Удмуртская Республика (город) _____
- _____ Удмуртская Республика (сельский населенный пункт) _____
- Другие регионы РФ _____

5.4. Социальная категория:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Учащийся, студент | <input type="checkbox"/> Домохозяйка |
| <input type="checkbox"/> Рабочий | <input type="checkbox"/> ременно неработающий |
| <input type="checkbox"/> Служащий | <input type="checkbox"/> Пенсионер |
| <input type="checkbox"/> Предприниматель | <input type="checkbox"/> Другое |

5.5. Образование:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Высшее | <input type="checkbox"/> Неполное среднее |
| <input type="checkbox"/> среднее специальное | <input type="checkbox"/> Начальное |
| <input type="checkbox"/> Полное (общее) среднее | |

Благодарим Вас за участие в мониторинге!

Приложение 2. Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

Приложение 2
к Мониторингу удовлетворенности
населения качеством услуг,
предоставляемых в сфере культуры

(наименование учреждения)

за _____ год

Группа факторов (аспект обслуживания)	Критерий "важность"	Критерий "важность"						Критерий "удовлетворенность"						Итоговый коэффициент удовлетворенности, в баллах, гр. 14 / гр. 7	Итоговый коэффициент удовлетворенности, %, гр. 15 / 5 x 100%
		Количество респондентов, чел.	Оценка важности в количестве баллов	Количество баллов по группе факторов, гр. 3 x гр. 4	Коэффициент удовлетворенности по группе факторов, баллов	Коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	Критерий "удовлетворенность"	Количество респондентов, чел.	Оценка удовлетворенности в количестве баллов	Количество баллов, гр. 9 x гр. 10	Коэффициент удовлетворенности по группе факторов, баллов	Коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	гр. 6 x гр. 12		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	Важный		5		x	x	Удовлетворен полностью		5		x	x	x	x	x
	Не очень важный		3		x	x	Не совсем удовлетворен		3		x	x	x	x	x
	Абсолютно неважный		1		x	x	Совершенно не удовлетворен		1		x	x	x	x	x
	Итого		x				Итого		x					x	x
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	Важный		5		x	x	Удовлетворен полностью		5		x	x	x	x	x
	Не очень важный		3		x	x	Не совсем удовлетворен		3		x	x	x	x	x
	Абсолютно неважный		1		x	x	Совершенно не удовлетворен		1		x	x	x	x	x
	Итого		x				Итого		x					x	x
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	Важный		5		x	x	Удовлетворен полностью		5		x	x	x	x	x
	Не очень важный		3		x	x	Не совсем удовлетворен		3		x	x	x	x	x
	Абсолютно неважный		1		x	x	Совершенно не удовлетворен		1		x	x	x	x	x
	Итого		x				Итого		x					x	x
4. Техническое оснащение учреждения культуры	Важный		5		x	x	Удовлетворен полностью		5		x	x	x	x	x
	Не очень важный		3		x	x	Не совсем удовлетворен		3		x	x	x	x	x
	Абсолютно неважный		1		x	x	Совершенно не удовлетворен		1		x	x	x	x	x
	Итого		x				Итого		x					x	x
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (добродетельность, вежливость, компетентность)	Важный		5		x	x	Удовлетворен полностью		5		x	x	x	x	x
	Не очень важный		3		x	x	Не совсем удовлетворен		3		x	x	x	x	x
	Абсолютно неважный		1		x	x	Совершенно не удовлетворен		1		x	x	x	x	x
	Итого		x				Итого		x					x	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	Важный		5,00		x	x	Удовлетворен полностью		5		x	x	x	x	x
	Не очень важный		3,00		x	x	Не совсем удовлетворен		3		x	x	x	x	x
	Абсолютно неважный		1,00		x	x	Совершенно не удовлетворен		1		x	x	x	x	x
	Итого		x				Итого		x					x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	Важный		5,00		x	x	Удовлетворен полностью		5		x	x	x	x	x
	Не очень важный		3,00		x	x	Не совсем удовлетворен		3		x	x	x	x	x
	Абсолютно неважный		1,00		x	x	Совершенно не удовлетворен		1		x	x	x	x	x
	Итого		x				Итого		x					x	x

8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждениям культуры (репертуара, выставки, в том числе документальных, формы проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)	Важный		5,00		x	x	Удовлетворен полностью		5		x	x	x	x	x
	Не очень важный		3,00		x	x	Не совсем удовлетворен		3		x	x	x	x	x
	Абсолютно неважный		1,00		x	x	Совершенно не удовлетворен		1		x	x	x	x	x
	Итого		x				Итого		x					x	x
	ВСЕГО	x	x	x			ВСЕГО	x	x	x					