

**Порядок
проведения мониторинга удовлетворенности населения города Твери
качеством культурного обслуживания**

1. Общие положения

1.1 Управление по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери (далее - Управление) в рамках реализации муниципальной программы города Твери «Развитие культуры города Твери», в целях учета показателей качества муниципальных работ (услуг), определения уровня удовлетворенности населения города Твери культурной жизнью в городе, качеством муниципальных услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, подведомственными Управлению, организует проведение мониторинга удовлетворенности населения города Твери качеством культурного обслуживания (далее – Мониторинг).

1.2 Проведение Мониторинга обеспечивается муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования, подведомственными Управлению (далее – муниципальные учреждения).

1.3 Мониторинг мнения населения представляет собой эффективный инструмент принятия управленческих решений по улучшению и развитию отрасли культуры, деятельности муниципальных учреждений в условиях управления, ориентированного на качественные результаты.

1.4 Задачами Мониторинга являются:

- формирование банка данных планируемых и фактических показателей удовлетворенности;
- формирование сводной информации отрасли культуры, о деятельности муниципальных учреждений, отчетов о реализации муниципальной программы города Твери «Развитие культуры города Твери».
- разработка мероприятий, направленных на обеспечение полноты, качества и доступности муниципальных услуг в сфере культуры.

1.5. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

«Удовлетворенность населения качеством культурного обслуживания» - восприятие получателями услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, факта удовлетворения их запросов, потребностей или ожиданий.

«Получатели муниципальных услуг в сфере культуры» - физические и (или) юридические лица, обратившиеся в муниципальные учреждения за получением следующих муниципальных услуг (далее – получатели услуг):

- организация досуга и обеспечение услугами муниципальных учреждений культуры (организация деятельности клубных формирований; организация и проведение различных по форме и тематике культурно-досуговых, в том числе общегородских мероприятий);
- предоставление дополнительного образования в сфере культуры;
- библиотечное обслуживание, комплектование библиотечных фондов

муниципальных библиотек города Твери и обеспечение их сохранности.

2. Методика проведения Мониторинга

2.1 В соответствии с настоящим Порядком муниципальные учреждения проводят сбор, обобщение, анализ полученных результатов, а также разработку комплекса мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и направляют результаты Мониторинга в Управление.

2.2. Оценка показателя эффективности (результативности) деятельности муниципальных учреждений «удовлетворенность населения качеством культурного обслуживания» производится на основании социологического опроса населения города Твери.

2.3. Целью опроса является оценка отдельных аспектов качества предоставления услуг в сфере культуры и уровня удовлетворенности жителей города Твери качеством муниципальных услуг в сфере культуры.

2.4. В ходе организации и проведения опроса муниципальные учреждения:

- составляют социальный портрет аудитории получателей, определяют ее целевые ориентации и причины низкой культурной, досуговой или образовательной активности;
- определяют приоритетные направления деятельности муниципального учреждения с целью улучшения их работы, а также разрабатывают для данных направлений систему мероприятий, нацеленных на преодоление выявленных негативных моментов, повышение доступности и качества услуг;
- собирают и анализируют предложения респондентов по улучшению работы муниципального учреждения.

2.5. Удовлетворенность населения качеством культурного обслуживания исследуется по следующим группам факторов удовлетворенности, отраженным в таблице:

№ п/п	Группа факторов (аспект обслуживания)
1.	Условия доступа в муниципальное учреждение (режим работы муниципального учреждения, наличие условий для доступа в муниципальное учреждение и к предоставляемым услугам)
2.	Открытость и доступность информации о муниципальном учреждении, его ресурсах и услугах, наличие возможности подачи предложений (в том числе жалоб) по улучшению работы муниципального учреждения
3.	Материально-техническое оснащение муниципального учреждения
4.	Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)

5.	Разнообразие предоставляемых услуг (многопрофильность услуг; использование разных форм работы, современных технических и информационных средств; наличие разножанрового репертуара; предоставление возможности выбора направления культурной, досуговой и образовательной деятельности и др.)
----	---

2.6. Опрос получателей услуг (далее - респондентов) может производиться сотрудниками муниципальных учреждений при проведении культурно-досуговых, информационно-просветительских, в том числе общегородских мероприятий, или в процессе предоставления услуг дополнительного образования и библиотечного обслуживания населения в соответствии с формой опросного листа, установленной в приложении 1 к настоящему Порядку (далее - анкета), или посредством Интернет-голосования путем размещения ссылки на анкету на официальном сайте учреждения или на странице учреждения в социальных сетях.

2.7. В целях получения объективной оценки опроса количество респондентов, в том числе и онлайн-респондентов, не должно быть менее 100 человек.

2.8. Рекомендуемый период хранения данных опроса (заполненные респондентами анкеты и данные онлайн-голосования) – (три года).

2.9. Определены следующие значения баллов: 5 баллов - «удовлетворен полностью», 3 балла - «не совсем удовлетворен», 1 балл - «совершенно не удовлетворен».

2.10. В соответствии с ответами респондентов сотрудниками муниципального учреждения, ответственными за проведение опроса, проставляются баллы в обязательном порядке. По итогам опроса у каждого из респондентов определяется средний балл с учетом количества вопросов - сумма баллов по пяти вопросам делится на количество вопросов (например, средний балл респондента № 34 рассчитывается: $5+3+5+5+5/5 = 4,6$ балла).

Средний балл соотносится со шкалой:

от 5 до 3,5	«удовлетворен полностью» (5 баллов)
от 3,4 до 1,5	«не совсем удовлетворен» (3 балла)
от 1,4 до 0	«совершенно не удовлетворен» (1 балл)

Таким образом, у каждого респондента определяется степень его удовлетворенности (например, у респондента № 34 средний балл равен 4,6, что соответствует - «удовлетворен полностью» (5 баллов)).

2.11. Коэффициент удовлетворенности качеством культурного обслуживания (**Куо**) определяется по следующей формуле:

$$K_{yo} = \frac{(P_{yp} * 5) + (P_y * 3) + (P_{ny} * 1)}{\max Nb} * 100\%, \text{ где}$$

K_{yo} - коэффициент удовлетворенности качеством культурного обслуживания (опрос), %

P_{yp}*5 - численность респондентов, ответивших «удовлетворен полностью»

P_y*3 - численность респондентов, ответивших «не совсем удовлетворен»;

P_{ny}*1 - численность респондентов, ответивших «совершенно не удовлетворен»;

maxNb - максимальное (идеальное) количество баллов.

2.12. Максимальное (идеальное) количество баллов (**maxNb**) определяется с учетом числа опрошенных респондентов по следующей формуле:

maxNb = количество респондентов * 5, где количество респондентов, принявших участие в опросе, умножается на максимальный балл (5 баллов), который используется для сбора первичных данных.

3. Анализ результатов Мониторинга

3.1 Анализ результатов опроса и интерпретация значений коэффициента удовлетворенности (**K_{yo}**) проводится с учетом значений, представленных в таблице:

№ 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

3.2. В целях повышения качества и доступности услуг в сфере культуры муниципальные учреждения разрабатывают комплекс мероприятий направленный на:

- развитие в муниципальных 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 муниципальных учреждений, в том числе путем внесения изменений в режим работы муниципальных учреждений (например, продление рабочего времени в

вечернее время) и создания необходимой инфраструктуры;

- улучшение обеспечения населения информацией о работе муниципального учреждения с помощью рекламы в СМИ, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и т.д.;

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

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

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

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

3.3. Муниципальные учреждения в установленный срок предоставляют в Управление сводный анализ проведенного опроса по установленной форме (Приложение 2 к настоящему Порядку).

3.4. В целях определения уровня удовлетворенности населения культурной жизнью в городе Твери, а также в целях совершенствования системы управления отраслью культуры Управление рассматривает и анализирует информацию, предоставленную муниципальными учреждениями.

Начальник управления по культуре,
спорту и делам молодежи
администрации города Твери

М.Е. Соколов

Приложение 1 к Порядку
проведения мониторинга удовлетворенности
населения города Твери качеством
культурного обслуживания

Форма опросного листа (анкета)
(для получателей услуг муниципального учреждения)

_____)
полное наименование учреждения

Уважаемый участник мониторинга!

С целью изучения мнения населения о качестве услуг в сфере культуры и совершенствования деятельности подведомственных учреждений культуры Управление по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери организует проведение «Мониторинга удовлетворенности населения города Твери качеством культурного обслуживания».

Нам важно Ваше мнение, поэтому убедительно просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Выбранный вариант ответа отметьте, пожалуйста, знаком «✓».

1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуг учреждением культуры _____?
наименование учреждения

По каждому из предложенных вопросов отметьте тот вариант ответа, который Вам наиболее подходит.

№	Вопрос	Варианты ответа
1.	Условия доступа в учреждение (режим работы учреждения, наличие условий для доступа в учреждение и к предоставляемым услугам)	- удовлетворен полностью ☐ - не совсем удовлетворен ☐ - совершенно не удовлетворен ☐
2.	Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и услугах, наличие возможности подачи предложений (в том числе жалоб) по улучшению работы учреждения	- удовлетворен полностью ☐ - не совсем удовлетворен ☐ - совершенно не удовлетворен ☐
3.	Материально-техническое оснащение учреждения	- удовлетворен полностью ☐ - не совсем удовлетворен ☐ - совершенно не удовлетворен ☐
4.	Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	- удовлетворен полностью ☐ - не совсем удовлетворен ☐ - совершенно не удовлетворен ☐

5.	Разнообразие предоставляемых услуг (многопрофильность услуг; использование разных форм работы, современных технических и информационных средств; наличие разножанрового репертуара; предоставление возможности выбора направления культурной, досуговой и образовательной деятельности и др.)	- удовлетворен полностью ☐ - не совсем удовлетворен ☐ - совершенно не удовлетворен ☐
----	---	---

2. Желали бы Вы чаще посещать учреждение культуры?

☐ да

☐ нет

3. Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры?

☐ недостаток свободного времени

☐ состояние здоровья

☐ усталость после работы

☐ 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

☐ 40-49 лет

☐ 19-29 лет

☐ 50-59 лет

☐ 30-39 лет

☐ 60 лет и старше

5.3. Социальная категория:

☐ Учащийся, студент

☐ Домохозяйка

☐ Рабочий

☐ Временно неработающий

☐ Служащий

☐ Пенсионер

☐ Предприниматель

☐ Другое

5.4. Образование:

☐ Высшее

☐ Неполное среднее

☐ Среднее специальное

☐ Начальное

☐ Полное (общее) среднее

Благодарим Вас за участие в мониторинге!

Приложение 2 к Порядку
проведения мониторинга удовлетворенности
населения города Твери качеством
культурного обслуживания

Форма отчета о проведении Мониторинга

Наименование учреждения _____

Сроки проведения опроса _____

Способ проведения опроса _____

Количество опрошенных _____ чел., из них онлайн-респондентов _____ чел.

Из них:

Вопрос	Количество ответивших на вопрос	Процент (от общего числа опрошенных)
Ваш пол:		
женщин		
мужчин		
Ваш возраст:		
14-18 лет		
19-29 лет		
30-39 лет		
40-49 л		
50-59 лет		
60 лет и старше		
Социальная категория		
Учащийся, студент		
Рабочий		
служащий		
предприниматель		
домохозяйка		
Временно неработающий		
пенсионер		

другое		
Образование		
Высшее		
Среднее специальное		
Неполное среднее		
Начальное		
Желали бы Вы чаще посещать учреждение культуры?		
Да		
Нет		
Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры?		
Недостаток свободного времени		
Усталость после работы		
Отдаленность учреждения от дома		
Недостатки в работе учреждения		
Состояние здоровья		
Семейно-бытовые условия		
Режим работы учреждения		
Другое		

Коэффициент удовлетворенности качеством культурного обслуживания составляет _____ %.

В целях повышения качества и доступности услуг муниципальным учреждением _____ (наименование учреждения) предлагается провести следующий комплекс мероприятий:

- 1.
- 2.
3. и т.д.

Директор учреждения

ФИО