

**Управление
развитием отраслей социальной сферы
Администрации городского округа Чехов
Московской области**

ПРИКАЗ

от 26 апреля 2022 года № 49

Об утверждении порядка проведения мониторинга удовлетворенности населения
качеством муниципальных услуг в сфере культуры, предоставляемых
подведомственными учреждениями

В соответствии с Постановлением Правительства Московской области от 06.07.2015 № 529/25 «О порядке осуществления мониторинга и оценки качества управления муниципальными финансами», в целях обеспечения контроля за качеством предоставления муниципальных услуг (работ) в сфере культуры муниципальными бюджетными учреждениями сферы культуры, подведомственными Управлению развитием отраслей социальной сферы Администрации городского округа Чехов,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг (выполнение работ) муниципальными учреждениями культуры, подведомственными Управлению развитием отраслей социальной сферы городского округа Чехов (приложение № 1, № 2).

2. Руководителям подведомственных учреждений:

обеспечивать проведение мониторинга согласно порядку, установленному в пункте 1 настоящего приказа;

- назначить ответственных сотрудников за проведение мониторинга, в срок до 10.05.2022 направить копии приказов в адрес Управления развитием отраслей социальной сферы Администрации городского округа Чехов;

- ежеквартально в срок до 10 числа следующего за отчетным кварталом (за 4 квартал в срок до 15 января) направлять в Управления развитием отраслей социальной сферы Администрации городского округа Чехов информацию по итогам проведения мониторинга.

3. Заместителю начальника Управления - начальнику отдела по развитию культуры Поляшовой Н.П. обеспечивать рассмотрение и анализ информации, предоставленной подведомственными учреждениями, в том числе согласование комплекса мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворенности

населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры, ознакомить
руководителей подведомственных учреждений с настоящим приказом.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой

Начальник Управления



О.Н. Щукина

УТВЕРЖДЕН
приказом Управления развитием
отраслей социальной сферы
Администрации городского округа
Чехов
от «__»__20__ года №__
Приложение №__

Порядок проведения мониторинга удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства

1. Методика проведения Мониторинга

1.1. 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	
		балл	процент(%)
Удовлетворенность населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства	Результаты опроса Получателей о качестве и доступности предоставления услуг в Учреждении	5	50
	Открытость (прозрачность) и доступность информации об Учреждении	5	50
	Наличие жалоб, поступивших от Получателей	-5	-50
	ИТОГО	10	до 100

1.2. Показатель «Результаты опроса Получателей о качестве и доступности предоставления услуг в Учреждении» оценивается по результатам опроса получателей услуг, с учетом коэффициента удовлетворенности - Куо (опрос).

1.3. Показатель «Открытость (прозрачность) и доступность информации об Учреждении» оценивается по результатам своевременного размещения информации об учреждении (установленная отчетность: текущая, квартальная, годовая) на официальном сайте «Для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях» (<http://bus.gov.ru/>). Размещение информации в указанные сроки 50% (5 балл).

1.4. Показатель «Наличие жалоб, поступивших от Получателей» оценивается по количеству жалоб, поступивших от Получателей. При наличии одной или нескольких жалоб - 50% (- 5 балл), при отсутствии - 0% (0 балл).

2. Методика проведения опроса в рамках Мониторинга

2.1. Целью опроса является оценка отдельных аспектов качества предоставления услуг в сфере культуры и уровня удовлетворенности жителей городского округа Чехов качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства.

2.2. В ходе организации и проведения опроса Учреждения:

- составляют социальный портрет аудитории получателей, определяют ее целевые ориентации и причины низкой культурной, досуговой или образовательной активности;

- определяют приоритетные направления деятельности 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 Учреждения.

2.3. Удовлетворенность населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства исследуется по следующим группам факторов удовлетворенности, отраженным в таблице 3.

Таблица 3

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

2.4. Опрос получателей (далее - респондентов) производится сотрудниками Учреждений при проведении культурно-досуговых, театрально-зрелищных, информационно-просветительских, в том числе общегородских мероприятий, а также в процессе предоставления услуг дополнительного образования и библиотечного обслуживания населения по критерию «Удовлетворенность», в соответствии с формой опросного листа, установленной в приложении к настоящему Порядку (далее - анкета).

По критерию «Удовлетворенность» определены следующие значения баллов: 5 баллов - «удовлетворен полностью», 3 балла - «не совсем удовлетворен», 1 балл - «совершенно не удовлетворен».

2.5. В целях получения объективной оценки опроса количество респондентов не

должно быть менее 100 человек.

2.6. Рекомендуемый период хранения данных опроса (заполненные респондентами анкеты) - один год.

2.7. Респонденты заполняют анкеты самостоятельно. Сотрудники Учреждения, ответственные за проведение опроса, при необходимости дают разъяснения респондентам.

2.8. Баллы по всем вопросам анкеты проставляются респондентами в обязательном порядке для расчета коэффициента удовлетворенности качеством услуги (Куо).

2.9. Коэффициент удовлетворенности (Куо) определяется по следующей формуле:

$$Куо = \frac{(Руп*5) + (Ру*3) + (Рну*1)}{\max Nb} * 100\%, \text{ где}$$

Куо - коэффициент удовлетворенности (опрос), %

Руп*5 - численность респондентов, ответивших «удовлетворен полностью»

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

Рну*1 - численность респондентов, ответивших «совершенно не удовлетворен»;

maxNb - максимальное (идеальное) количество баллов.

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.

2.10. 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)0.

3. Анализ результатов Мониторинга

3.1. Анализ результатов опроса и интерпретация значений коэффициента удовлетворенности (Куо) 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

3.2. 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 (мероприятий, направленных на создание положительного имиджа организации в глазах различных целевых аудиторий);

- 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.

3.3. В целях совершенствования системы управления отраслью Управление развитием отраслей социальной сферы городского округа Чехов рассматривает и анализирует информацию, предоставленную Учреждениями, в том числе согласовывает комплекс мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры.

Приложение к Мониторингу

Форма опросного листа (анкета)

(для получателей услуг учреждения _____)
полное наименование учреждения

Уважаемый участник мониторинга!

С целью изучения мнения населения о качестве услуг в сфере культуры и искусства и совершенствования деятельности подведомственных учреждений культуры Управление развитием отраслей социальной сферы городского округа Чехов организует проведение «Мониторинга удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства, предоставляемых подведомственными учреждениями».

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, соблюдение стандарта качества предоставления услуг)	- 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 учреждение. 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 № _____
к приказу Управления развитием
отраслей социальной сферы
Администрации городского округа
Чехов
от «___» ___ 20___ года № _____

Отчет
по итогам проведения мониторинга
удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг
в сфере культуры
за _____ 20___ г.
период

Наименование
учреждения: _____

1.

Наименование показателя эффективности (результативности)	Критерии оценки	Проведенные мероприятия	балл		процент(%)		Примечание
			План	Факт	План	Факт	
Удовлетворенность населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства	Результаты опроса Получателей о качестве и доступности предоставления услуг в Учреждении	Итого:	5		50		
		Количество проведенных опросов (нарастающим итоном с начала года)					
		Коэффициент удовлетворенности (Куо)					
	Открытость (прозрачность) и доступность информации об Учреждении	Итого:	5		50		
		Количество размещенных документов (нарастающим итоном с начала года)					
	Наличие жалоб, поступивших от Получателей	Итого:	0		0		
		Количество жалоб (нарастающим итоном с начала года)					
	Итого:		10		100		

2. Мероприятия, направленные на повышение уровня удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг (перечислить):

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Руководитель учреждения _____

Исполнитель _____ / _____
Контактный телефон: _____