



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ТУАПСИНСКИЙ РАЙОН

от 05.09.2016

№ 1344

г.Туапсе

**Об утверждении Порядка проведения Мониторинга  
удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых  
муниципальными учреждениями отрасли «Культура»  
муниципального образования Туапсинский район**

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р «О плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», приказом Министерства финансов Российской Федерации от 26 июля 2013 года № 75н «Об утверждении методики проведения результатов, достигнутых субъектами Российской Федерации в сфере повышения эффективности бюджетных расходов и динамики данных результатов», в рамках реализации основных положений Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления администрации муниципального образования Туапсинский район от 28 марта 2013 года № 854 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения в отраслях социальной сферы муниципального образования Туапсинский район, направленные на повышение эффективности сферы культуры», в целях обеспечения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставляемых муниципальных услуг, определения эффективности деятельности муниципальных учреждений отрасли «Культур» муниципального образования Туапсинский район и получения оперативной информации о качестве услуг предоставляемых населению п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок проведения Мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями отрасли «Культура» муниципального образования Туапсинский район (далее – Мониторинг) (приложение).

2. Отделу культуры администрации муниципального образования Туапсинский район (Ачмизов) организовать ежегодное проведение Мониторинга в срок до 10 января года, следующего за отчетным периодом.

3. Рекомендовать главам городских и сельских поселений муниципального образования Туапсинский район:

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

2) организовать ежегодное проведение Мониторинга с 1 января по 30 ноября отчетного года.

3) предоставлять информацию о результатах Мониторинга в отдел культуры администрации муниципального образования Туапсинский район с 1 по 30 декабря отчетного года.

4. Постановление администрации муниципального образования Туапсинский район от 12 ноября 2015 года № 2622 «О проведении Мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями отрасли «Культура» муниципального образования Туапсинский район» считать утратившим силу.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации муниципального образования Туапсинский район О.А. Кочегарову.

6. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава  
муниципального образования  
Туапсинский район



В.В. Лыбанев

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
муниципального образования

Туапсинский район

от 05.09.2016 № 1344

### ПОРЯДОК

#### **проведения Мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями отрасли «Культура» муниципального образования Туапсинский район**

#### 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок проведения Мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями отрасли «Культура» муниципального образования Туапсинский район (далее - Мониторинг) разработан в целях реализации основных положений Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р «О плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», постановления администрации муниципального образования Туапсинский район от 28 марта 2013 года № 854 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения в отраслях социальной сферы муниципального образования Туапсинский район, направленные на повышение эффективности сферы культуры».

2. Настоящий Порядок Мониторинга определяет механизм и процедуру проведения социологических исследований уровня восприятия населением Туапсинского района качества услуг в области культуры.

3. 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

4. Под удовлетворенностью населения качеством предоставления услуг в сфере культуры понимается восприятие посетителями учреждений культуры факта удовлетворения их запросов (потребностей или ожиданий).

5. Показатель удовлетворенности населения качеством услуг включен в состав индикаторов, характеризующих достижение целей и задач отдела культуры администрации муниципального образования Туапсинский район,

обозначенных основных направлениях его деятельности как субъекта бюджетного планирования.

6. Настоящий Порядок Мониторинга устанавливает процедуру проведения социологических исследований и изучения мнения населения о качестве муниципальных услуг, оказываемых населению учреждениями культуры по следующим критериям:

- 1) уровень информирования потребителя об оказании услуги;
- 2) уровень доступности предоставляемых услуг;
- 3) уровень комфортности условий при предоставлении услуги;
- 4) уровень квалификации сотрудников, предоставивших услугу;
- 5) организация претензионной работы при оказании услуги;
- 6) удовлетворенность качеством оказания услуги в целом (комплексная оценка).

## 2. Цели и задачи Мониторинга

Основными целями и задачами Мониторинга являются:

- 1) выявление степени удовлетворенности населения Туапсинского района качеством услуг в области культуры;
- 2) проведение системного и сравнительного анализа качества оказания услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями отрасли «Культура» муниципального образования Туапсинский район (далее – учреждения культуры);
- 3) повышение эффективности и результативности бюджетных расходов;
- 4) обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве муниципальных услуг, оказываемых населению учреждениями культуры;
- 5) принятие управленческих решений, направленных на улучшение показателей, характеризующих качество муниципальных услуг;
- 6) формирование банка данных планируемых и фактических показателей удовлетворенности;
- 7) определение наличия и причин отклонений запланированных показателей от фактических;
- 8) разработка мероприятий, направленных на обеспечение полноты, качества и доступности муниципальных услуг в области культуры;
- 9) формирование материалов, необходимых для подготовки докладов о результатах и основных направлениях деятельности учреждений культуры.

## 3. Организаторы и исполнители Мониторинга

### 1. Организаторы Мониторинга:

отдел культуры администрации муниципального образования Туапсинский район;

администрации городских и сельских поселений муниципального образования Туапсинский район.

2. Исполнители Мониторинга - муниципальные учреждения отрасли «Культура» муниципального образования Туапсинский район.

#### 4. Сроки проведения Мониторинга

1. Мониторинг проводится муниципальными учреждениями отрасли «Культура» муниципального образования Туапсинский район с 1 января по 30 ноября текущего года.

2. Предоставление информации о результатах Мониторинга в отдел культуры администрации муниципального образования Туапсинский район в соответствии с приложением № 3 к Мониторингу

3. График предоставления информации о результатах Мониторинга утверждается приказом отдела культуры администрации муниципального образования Туапсинский район.

#### 5. Регламент Мониторинга

1. Целевой показатель «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%.

2. Оценка показателя эффективности деятельности учреждения культуры «удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере культуры» производится по следующим равнозначным критериям, отраженными в таблице № 1.

Таблица № 1

Наименование показателя эффективности	Критерии оценки	Максимальный	
		балл	процент
1	2	3	4
Удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере культуры	Положительные результаты опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления услуг в учреждении культуры	5	50
	Положительные результаты независимой оценки качества предоставления услуг	5	50
	Наличие письменных жалоб, поступивших от граждан на качество оказания услуг, признанных обоснованными по результатам проверок Отдела и контрольно-надзорными органами	- 5	- 50
ИТОГО		до 10	до 100

3. При наличии письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания услуг, признанных обоснованными по результатам рассмотрения отделом культуры администрации муниципального образования Туапсинский район и проверок контрольно-надзорными органами, полученный результат опроса (в форме анкетирования) граждан уменьшается на 50%.

4. Обобщающее значение показателя «удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере культуры» определяется по следующей формуле:

$$K_{ун}, \% = \frac{(K_{уо} + K_{эо})}{2} * 100\%, \text{ где}$$

$K_{ун}$  – обобщающий коэффициент удовлетворенности, %;

$K_{уо}$  – коэффициент удовлетворенности (опрос), %;

$K_{эо}$  – коэффициент независимой оценки, %.

5. В ходе организации и проведения Мониторинга:

1) составляется социальный портрет аудитории посетителей, определяется ее целевые ориентации и причины низкой культурно-досуговой активности;

2) оценивается уровень удовлетворенности потребителей на основе выявления значимости с их точки зрения факторов, определяющих качество услуг культуры;

3) 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;

4) собираются и анализируются предложения респондентов по улучшению работы учреждений культуры.

6. Удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере культуры (далее – удовлетворенность) исследуется по следующим группам факторов удовлетворенности, отраженным в таблице № 2.

Таблица № 2

№ п/п	Группа факторов (аспект обслуживания)
1	2
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 (доброжелательность, вежливость, компетентность)
6	Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры
7	Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры

1	2
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.)

7. Опрос посетителей учреждений культуры производится при проведении мероприятий по направлениям деятельности (при проведении спектакля, концерта, культурно-массового, досугового, тематического информационного мероприятия и т.п.) по критериям «Важность» и «Удовлетворенность» в соответствии с прилагаемой к Мониторингу форме опросного листа (приложение № 1 к Мониторингу).

8. Целью опроса является оценка отдельных аспектов качества предоставления услуг в сфере культуры и степень удовлетворенности населения Туапсинского района 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.

9. В целях получения объективной оценки Мониторинга количество опрошенных посетителей не должно быть менее количества, отраженного в таблице № 3.

Таблица № 3

№ п/п	Тип учреждения культуры	Количество опрошенных посетителей (респондентов)
1	2	3
1	Учреждение культурно-досугового типа (Дома и Дворцы культуры, Клубы, Парки культуры и отдыха)	Не менее 0,1% от количества посетителей мероприятий, проводимых учреждением, на текущий год. Не менее 3% от количества участников клубных формирований, в текущем году. Не менее 0,5% от количества посетителей аттракционов в текущем году
2	Библиотека	Не менее 0,5% от количества читателей, в текущем году
3	Музейное учреждение	Не менее 0,4% от количества посетителей музея, утвержденных муниципальным заданием на текущий год.
4	Учреждение дополнительного образования детей	Не менее 10% от количества учащихся, утвержденных муниципальным заданием на текущий год
5	Театрально-концертное учреждение	Не менее 1% от количества посетителей спектаклей и концертов в текущем году
6	Кинотеатр	Не менее 0,5% от количества посетителей кинопоказов в текущем году

1	2	3
7	Методический центр	Не менее 20 % от количества посетителей учебных мероприятий в текущем году

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 проставляются в обязательном порядке для расчета коэффициента удовлетворенности качеством услуги.

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

1) 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:

$$K_y = \frac{\sum_{\phi=1}^n (Y_{\phi} \times B_{\phi})}{\sum_{\phi=1}^n B_{\phi}}, \text{ где:}$$

$K_y$  - коэффициент удовлетворенности, баллов;

$Y_{\phi}$  - среднее значение критерия «удовлетворенность» по фактору  $\phi$ , баллов;

$B_{\phi}$  - среднее значение критерия «Важность» по фактору  $\phi$  для обеспечения удовлетворенности клиентов качеством услуг, баллов;

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

2) для вычисления значения коэффициента удовлетворенности в процентах по результатам опроса населения применяется следующая формула:

$$K_{y0}, \% = \frac{K_y * 100\%}{5}, \text{ где}$$

5

$K_{y0}$  (%) - коэффициент удовлетворенности (опрос), %;

$K_y$  - 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).

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

$$K_{y\phi} = \frac{P_{y\phi} * 5 + P_y * 3 + P_{ny} * 1}{P_{y\phi} + P_y + P_{ny}}, \text{ где}$$

$$P_{y\phi} + P_y + P_{ny}$$



Ку ф - коэффициента удовлетворенности (важности) в баллах по группе факторов;

Руп - численность респондентов, ответивших «удовлетворен полностью» («важный»), чел.;

Ру - численность респондентов, ответивших «не совсем удовлетворен» («не очень важный»), чел.;

Рну - численность респондентов, ответивших «совершенно не удовлетворен» («абсолютно неважный»), чел.;

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

11. 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.

12. Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности представлена 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

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

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

2) 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.;

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

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

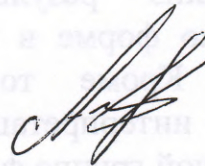
5) улучшение качества обслуживания - путем проведения тренингов и семинаров по обучению работников культуры эффективным методам взаимодействия с посетителями;

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

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

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

Начальник отдела культуры  
администрации муниципального  
образования Туапсинский район



А.Р. Ачмизов

№ п/п	Удовлетворенность, %	Категория
1	> 90	Отлично
2	> 85	Очень хорошо
3	> 80	Хорошо
4	> 75	Средний
5	> 70	Высокой степени
6	> 65	Плохой
7	< 60	Очень плохой

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**  
к Порядку проведения Мониторинга  
удовлетворенности населения  
качеством услуг, предоставляемых  
муниципальными учреждениями  
отрасли «Культура» муниципального  
образования Туапсинский район

**ФОРМА**  
**опросного листа**  
**(для посетителей учреждений)**

**ОПРОСНОЙ ЛИСТ**

**посетителя** \_\_\_\_\_

(наименование учреждения)

Уважаемый участник мониторинга!

Отдел культуры администрации муниципального образования Туапсинский район и

(наименование учреждения)

проводят мониторинг «Удовлетворенность населения Туапсинского района 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?**

№ п/п	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.)	<input type="checkbox"/> 5 - важный	<input type="checkbox"/> 5 - удовлетворен полностью
		<input type="checkbox"/> 3- не очень важный	<input type="checkbox"/> 3 - не совсем удовлетворен
		<input type="checkbox"/> 1 - абсолютно неважный	<input type="checkbox"/> 1 - совершенно не удовлетворен
2	Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	<input type="checkbox"/> 5 - важный	<input type="checkbox"/> 5 - удовлетворен полностью

		<input type="checkbox"/>	3- не очень важный	<input type="checkbox"/>	3- не совсем удовлетворен
		<input type="checkbox"/>	1- абсолютно неважный	<input type="checkbox"/>	1- совершенно не удовлетворен
3	Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	<input type="checkbox"/>	5 - важный	<input type="checkbox"/>	5 - удовлетворен полностью
		<input type="checkbox"/>	3- не очень важный	<input type="checkbox"/>	3 - не совсем удовлетворен
		<input type="checkbox"/>	1 - абсолютно неважный	<input type="checkbox"/>	1 - совершенно не удовлетворен
4	Техническое оснащение учреждения культуры	<input type="checkbox"/>	5 - важный	<input type="checkbox"/>	5 - удовлетворен полностью
		<input type="checkbox"/>	3- не очень важный	<input type="checkbox"/>	3 - не совсем удовлетворен
		<input type="checkbox"/>	1 - абсолютно неважный	<input type="checkbox"/>	1 - совершенно не удовлетворен
5	Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	<input type="checkbox"/>	5 - важный	<input type="checkbox"/>	5 - удовлетворен полностью
		<input type="checkbox"/>	3- не очень важный	<input type="checkbox"/>	3 - не совсем удовлетворен
		<input type="checkbox"/>	1 - абсолютно неважный	<input type="checkbox"/>	1 - совершенно не удовлетворен
6	Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	<input type="checkbox"/>	5 - важный	<input type="checkbox"/>	5 - удовлетворен полностью
		<input type="checkbox"/>	3- не очень важный	<input type="checkbox"/>	3 - не совсем удовлетворен
		<input type="checkbox"/>	1 - абсолютно неважный	<input type="checkbox"/>	1 - совершенно не удовлетворен
7	Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	<input type="checkbox"/>	5 - важный	<input type="checkbox"/>	5 - удовлетворен полностью
		<input type="checkbox"/>	3- не очень важный	<input type="checkbox"/>	3 - не совсем удовлетворен

		<input type="checkbox"/>	1 - абсолютно неважный	<input type="checkbox"/>	1 - совершенно не удовлетворен
8	Разнообразии услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)	<input type="checkbox"/>	5 - важный	<input type="checkbox"/>	5 - удовлетворен полностью
		<input type="checkbox"/>	3- не очень важный	<input type="checkbox"/>	3 - не совсем удовлетворен
		<input type="checkbox"/>	1 - абсолютно неважный	<input type="checkbox"/>	1 - совершенно не удовлетворен

2. Желали бы Вы чаще посещать учреждения 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  
 19-29 лет  
 30-39 лет  
 40-49 лет  
 50-59 лет  
 60 лет и старше

5.3. Ваше место жительства:

- г.Туапсе  
 Туапсинский район район (указать населенный пункт) \_\_\_\_\_  
 другие регионы РФ \_\_\_\_\_

## 5.4. Социальная категория:

- Учащийся, студент
- Рабочий
- Служащий
- Предприниматель
- Домохозяйка
- Временно неработающий
- Пенсионер
- Другое

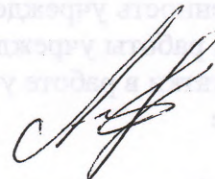
## 5.5. Образование:

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

Благодарим Вас за участие в мониторинге!

Вы оказали существенную помощь для разработки мер по повышению качества предоставления услуг учреждениями культуры Туапсинского района!

Начальник отдела культуры  
администрации муниципального  
образования Туапсинский район



А.Р. Ачмизов

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**

к Порядку проведения Мониторинга  
удовлетворенности населения  
качеством услуг, предоставляемых  
муниципальными учреждениями  
отрасли «Культура» муниципального  
образования Туапсинский район

**АНАЛИЗ**

**результатов Мониторинга по группам факторов за \_\_\_\_ год**

Группа факторов (аспект обслуживания)	Критерий «Важность»		Критерий «Удовлетворенность»					Критерий «Удовлетворенность»	итоговый коэффициент	итоговый коэффициент						
	количество респондентов, чел.	оценка важности в количестве баллов	количество баллов по группе факторов, гр.3*	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, баллов	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	оценка удовлетворенности в количестве баллов	количество баллов, гр.9*				коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	коэффициент удовлетворенности, в баллах, гр.14 / гр.7	итоговый коэффициент удовлетворенности, в %, гр.15 / гр.5*			
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями и др.)	2	5	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	важный					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		совершенно не удовлетворен		1		x	x	x	x	x
	Итого		x					Итого	x							x

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
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	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	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	X
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, 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	X
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы 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	X
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых	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



**ПРИЛОЖЕНИЕ № 3**

к Порядку проведения Мониторинга  
удовлетворенности населения  
качеством услуг, предоставляемых  
муниципальными учреждениями  
отрасли «Культура» муниципального  
образования Туапсинский район

**ОТЧЕТ**

**о проведении Мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг,  
предоставляемых**

\_\_\_\_\_ (наименование учреждения)

№ п/п	Группа факторов (аспект обслуживания)	Критерий «Важность»		Критерий «Важность»		Критерий «Удовлетворенность»		Критерий «Удовлетворенность»	
		количество респондентов, чел.	оценка важности в количестве баллов	количество респондентов, чел.	оценка важности в количестве баллов	количество респондентов, чел.	оценка удовлетворенности в количестве баллов	количество респондентов, чел.	оценка удовлетворенности в количестве баллов
1	2	3	5	4	5	6	7	8	
	Условия доступа в учреждение культуры	важный			5	удовлетворен полностью			5
		не очень важный			3	не совсем удовлетворен			3
1		абсолютно неважный			1	совершенно не удовлетворен			1
		Итого			x	Итого			x
	Место оказания услуг	важный			5	удовлетворен полностью			5
		не очень важный			3	не совсем удовлетворен			3
2		абсолютно неважный			1	совершенно не удовлетворен			1
		Итого			x	Итого			x

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
учреждением культуры	важный						удовлетворен								
	абсолютно неважный		1		x	x	совершенно не удовлетворен		1		x	x	x	x	x
	Итого		x				Итого		x					x	x
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.)	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
	ВСЕГО		x				ВСЕГО		x					x	x

Начальник отдела культуры  
администрации муниципального  
образования Туапсинский район



А.Р. Ачмизов

ЦЕЛЮЖЕННЕ № 3

1	2	3	4	5	6	7	8
3	Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный не очень важный абсолютно неважный Итого		5 3 1 х	удовлетворен полностью не совсем удовлетворен совершенно не удовлетворен Итого		5 3 1 х
4	Техническое оснащение учреждения культуры	важный не очень важный абсолютно неважный Итого		5 3 1 х	удовлетворен полностью не совсем удовлетворен совершенно не удовлетворен Итого		5 3 1 х
5	Оценка действий персонала по оказанию услуги	важный не очень важный абсолютно неважный Итого		5 3 1 х	удовлетворен полностью не совсем удовлетворен совершенно не удовлетворен Итого		5 3 1 х
6	Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный не очень важный абсолютно неважный Итого		5 3 1 х	удовлетворен полностью не совсем удовлетворен совершенно не удовлетворен Итого		5 3 1 х
7	Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный не очень важный абсолютно неважный Итого		5 3 1 х	удовлетворен полностью не совсем удовлетворен совершенно не удовлетворен Итого		5 3 1 х
8	Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный не очень важный абсолютно неважный Итого		5 3 1 х	удовлетворен полностью не совсем удовлетворен совершенно не удовлетворен Итого		5 3 1 х

1	2	3	4
Пункт Анкеты	Наименование пункта	Показатель	Количество человек
1	2	3	4
2	Желали бы Вы чаще посещать учреждения культуры	3	4
	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	Конкретные недостатки указанные в позиции «Недостатки с работе учреждения» и «Другое» пункта 3 Анкеты	Выписать из анкет наиболее часто встречающиеся ответы с указанием количества отвечающих	
5.1	Ваш пол	Мужской	
		Женский	
	Ваш возраст	14-18 лет	
		19-29 лет	
5.2		30-39 лет	
		40-49 лет	
		50-59 лет	
		60 лет и старше	
5.3	Ваше место жительства	Указать населенный пункт с указанием количества отвечающих	
	Социальная категория	Учащийся, студент	
		Рабочий	
		Служащий	
		Предприниматель	
5.4		Домохозяйка	

1	2	3	4
		Временно неработающий	
		Пенсионер	
		Другое	
5.5	Образование	Высшее	
		Среднее специальное	
		Полное (общее) среднее	
		Неполное среднее	
		Начальное	

Руководитель органа культуры/учреждения

\_\_\_\_\_ (подпись)

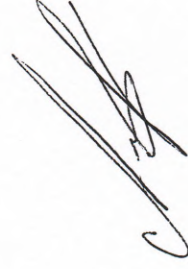
МП

(расшифровка подписи)

Исполнитель (ответственный за Мониторинг):

Ф.И.О.

Контактный телефон



Начальник отдела культуры  
администрации муниципального  
образования Туапсинский район

А.Р. Ачмизов