



ПРИКАЗ
от «4» февраля 2016г. № 5
ст.Гиагинская

О проведении мониторинга «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры и дополнительного образования»

Во исполнение приказа Министерства культуры Российской Федерации от 30 сентября 2013 года № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры», распоряжения Главы муниципального образования «Гиагинский район» от 22 апреля 2013 года №390 «План мероприятий («дорожная карта») МО «Гиагинский район» «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры», постановления главы МО «Гиагинский район» от 21 ноября 2014 года №154 «О формировании независимой системы оценки качества оказания услуг организациями культуры»,

приказываю:

1.Руководителям учреждений культуры и дополнительного образования, подведомственным управлению культуры администрации МО «Гиагинский район», проводить ежегодный, начиная с 2016 года, мониторинг по проблеме удовлетворенности населения качеством и доступностью услуг, предоставляемых учреждениями культуры и дополнительного образования. Период проведения опроса: для учреждений культуры – ноябрь, для учреждений дополнительного образования - май.

2. Утвердить единую методику в рамках проведения опроса «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры и дополнительного образования» (прилагаются).

3. Полученные результаты опроса населения обработать, составить сводную форму и представить в управление культуры администрации МО «Гиагинский район» не позднее: для учреждений культуры – 1 декабря года, в котором проводился опрос, для учреждений дополнительного образования - 1 июня года, в котором проводился опрос.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на главного специалиста управления культуры администрации МО «Гиагинский район» В.Е.Ермак.

Начальник управления культуры
администрации МО «Гиагинский район»



В.В.Ляскин

С приказом ознакомлены:

_____	<i>В.Е.Ермак</i>	В.Е.Ермак
_____	<i>Н.Г.Таранухина</i>	Н.Г.Таранухина
_____	<i>Б.К.Аутлева</i>	Б.К.Аутлева
_____	<i>Т.Н.Кардаильская</i>	Т.Н.Кардаильская
_____	<i>Э.Я.Меретуков</i>	Э.Я.Меретуков
_____	<i>С.В.Олифир</i>	С.В.Олифир

МЕТОДИКА

проведения опроса в рамках мониторинга
«Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг
в сфере культуры и дополнительного образования»

Опрос населения МО «Гиагинский район» проводится с помощью:

анкеты № 1 – для посетителей мероприятий домов культуры, клубов МБУК «Межпоселенческий центр народной культуры»;

анкеты № 2 – для посетителей библиотек МБУК «Гиагинская межпоселенческая централизованная система»;

анкеты № 3 – для посетителей МБУК «Гиагинский районный краеведческий музей им.П.П.Тынченко»;

анкеты № 4 – для школ дополнительного образования («МБУ ДО «Гиагинская детская школа искусств», МБУ ДО «Дондуковская детская школа искусств»).

Анкеты прилагаются.

Выборка респондентов – случайная. Количество респондентов определяется следующим образом:

Для домов культуры, клубов, кинотеатров:

- Не менее 0,1% от количества посетителей мероприятий, проводимых ДК, указанных в пункте 1 раздела 3.2. (Объем муниципальной услуги в натуральных показателях), утвержденных муниципальным заданием на текущий год.

Для библиотеки:

- Не менее 0,5% от количества читателей, указанных в пункте 1 раздела 3.2. (Объем муниципальной услуги в натуральных показателях), утвержденных муниципальным заданием на текущий год.

Для музея:

- Не менее 0,4% от количества посетителей музея, указанных в пункте 1 раздела 3.2. (Объем муниципальной услуги в натуральных показателях), утвержденных муниципальным заданием на текущий год.

Для школ дополнительного образования:

- Не менее 10% от количества учащихся, указанных в пункте 1 раздела 3.2. (Объем муниципальной услуги в натуральных показателях), утвержденных муниципальным заданием на текущий год.

Для проведения опроса необходимо:

- размножить анкеты;

- опросить респондентов, соблюдая правило анонимности;

- подвести итоги, посчитав полученные ответы по каждой позиции и составив таблицы.

ИНСТРУКЦИЯ
по применению методики проведения опроса
и оценке полученных результатов

К сводной форме прилагается пояснительная записка, в которой:

- указывается количество опрошенных респондентов,
- указываются наиболее часто встречающиеся варианты ответов респондентов на те вопросы, на которые необходимо было предложить свой вариант ответа.

Показатели в таблицах должны быть сведены в процентах к числу опрошенных. Показатели указываются в целых единицах.

По результатам ответов на вопросы анкет:

анкета № 1: вопрос 1, 6

анкета № 2: вопрос 4

анкета № 3: вопрос 7

анкета № 4: вопрос 10, 12

определяется средневзвешенный коэффициент распределения отдельно по каждому вопросу. По формуле:

$$K = [(A \times 1) + (B \times 0.5) + (C \times -1)] : 100$$

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)

№ п. п.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия

Уважаемые станичники!

Управление культуры администрации МО «Гиагинский район» проводит социологический опрос в рамках мониторинга «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры».

Цель исследования – оценить различные аспекты качества предоставления услуг в сфере культуры.

Просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Для этого поставьте отметку напротив ответа, соответствующего Вашему мнению. При необходимости допишите свой вариант ответа на специально отведенном месте.

- ОПРОС АНОНИМНЫЙ
 ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕ ИНТЕРПРЕТИРУЮТСЯ И НЕ РАЗГЛАШАЮТСЯ

1. Если Вам приходилось посещать перечисленные мероприятия, организованные учреждениями культуры, то остались ли Вы удовлетворены ими:

	1. Да, в полной мере	2. Частично	3. Не удовлетворен
Вечера отдыха			
Танцевальные вечера			
Тематические вечера			
Концерты художественной самодеятельности			
Выставки			
Массовые гуляния			
Фестивали			
Дискотеки			
Праздники и развлекательно-познавательные, игровые программы			

2. Если Вы были не в полной мере удовлетворены, что именно Вам не понравилось?

Недостаток информации о мероприятии	Невежливость, грубость персонала
Высокая стоимость участия в мероприятии	Плохое техническое оснащение
Удаленность места проведения мероприятия от дома	Ветхость и непригодность помещений
Некомфортные условия	Отсутствие возможности выразить мнение о качестве мероприятия
Неинтересное содержание мероприятия	Другое (укажите)

3. Желали бы Вы чаще посещать Дом культуры, клуб?

Да	Нет

4. Что Вам мешает чаще посещать данный Дом культуры, клуб?

Недостаток свободного времени	Режим работы учреждения
Усталость после работы	Недостатки в работе учреждения
Состояние здоровья	Недостаток информации об учреждении

Отдаленность Дома культуры, клуба от дома	Затрудняюсь ответить
-------------------------------------------	----------------------

5. Если Вы отметили в пункте 4 опросного листа позицию «недостатки в работе учреждения» просим уточнить Ваше мнение (отметить конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать учреждения культуры)

6. Удовлетворены ли вы работой Дома культуры, клуба:

Группа факторов (аспект обслуживания)	1. Да, в полной мере	2. Частично	3. Не удовлетворен
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для людей 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. Персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)			
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры			
7. Стоимость услуг, предоставляемых учреждением культуры			
8. Услуги Дома культуры, клуба (разнообразие репертуара, выставок, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)			

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

Ваш пол:

<input type="checkbox"/>	Мужской
<input type="checkbox"/>	Женский

Ваш возраст:

<input type="checkbox"/>	14-18 лет	<input type="checkbox"/>	30-39 лет	<input type="checkbox"/>	50-59 лет
--------------------------	-----------	--------------------------	-----------	--------------------------	-----------

	19-29 лет		40-49 лет		60 лет и старше
--	-----------	--	-----------	--	-----------------

Ваше место жительства:

	Центр
	Поселок (укажите)

Социальная категория:

	Учащийся, студент
	Рабочий
	Служащий
	Предприниматель
	Домохозяйка
	Временно неработающий
	Пенсионер
	Другое

Образование:

	Высшее
	Среднее специальное
	Полное (общее) среднее
	Неполное среднее

Благодарим Вас за участие в мониторинге!

Уважаемые станичники!

Управление культуры администрации МО «Гиагинский район» проводит социологический опрос в рамках мониторинга «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры».

Цель исследования – оценить различные аспекты качества предоставления услуг в сфере культуры.

Просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Для этого поставьте отметку напротив ответа, соответствующего Вашему мнению. При необходимости допишите свой вариант ответа на специально отведенном месте.

- ОПРОС АНОНИМНЫЙ
 ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕ ИНТЕРПРЕТИРУЮТСЯ И НЕ РАЗГЛАШАЮТСЯ

1. Как часто Вы посещаете библиотеки, мероприятия, проводимые библиотеками:

	Несколько раз в неделю
	Несколько раз в месяц
	Несколько раз в год

2. Что Вам мешает чаще посещать библиотеку?

Недостаток свободного времени	Режим работы учреждения
Усталость после работы	Недостатки в работе учреждения
Состояние здоровья	Недостаток информации об учреждении
Отдаленность от дома	Затрудняюсь ответить

3. Если Вы отметили в пункте 2 опросного листа позицию «недостатки в работе учреждения» просим уточнить Ваше мнение (отметить конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать городские библиотеки)

4. Удовлетворены ли вы работой библиотек:

Группа факторов (аспект обслуживания)	1. Да, в полной мере	2. Частично	3. Не удовлетворен
1. Книжный фонд (разнообразие, обновляемость, наполняемость)			
2. Фонд периодических изданий			
3. Качество обслуживания			
4. Персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)			
5. Условия доступа в библиотеку (режим работы учреждения, условия доступа для людей с ограниченными возможностями здоровья и др.)			
6. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)			
7. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме			
8. Техническое оснащение библиотеки			

9. Персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)			
10. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры			
11. Услуги библиотек (разнообразие выставок, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)			

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

Ваш пол:

<input type="checkbox"/>	Мужской
<input type="checkbox"/>	Женский

Ваш возраст:

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

Ваше место жительства:

<input type="checkbox"/>	Центр
<input type="checkbox"/>	Поселок (укажите)

Социальная категория:

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

Образование:

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

Благодарим Вас за участие в мониторинге!

Уважаемые станичники!

Управление культуры администрации МО «Гиагинский район» проводит социологический опрос в рамках мониторинга «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры».

Цель исследования – оценить различные аспекты качества предоставления услуг в сфере культуры.

Просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Для этого поставьте отметку напротив ответа, соответствующего Вашему мнению. При необходимости допишите свой вариант ответа на специально отведенном месте.

- ОПРОС АНОНИМНЫЙ
 ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕ ИНТЕРПРЕТИРУЮТСЯ И НЕ РАЗГЛАШАЮТСЯ

2. Как часто Вы посещаете Краеведческий музей?

	Впервые
	Часто
	Иногда
	Редко

3. Цель посещения музея:

	Показать музей ребенку
	Занять свободное время
	Получение знаний
	Другое (укажите)

4. Посещали ли Вы мероприятия музея?

Да	Нет

5. Как Вы узнаете о выставках, мероприятиях музея?

Листовки	От друзей и знакомых
Афиши, плакаты	Загрудняюсь ответить
Интернет	Другое (укажите)

6. Какие темы необходимо раскрыть в выставках, лекциях, мероприятиях музея?

7. Удовлетворены ли Вы работой музея:

Группа факторов (аспект обслуживания)	1. Да, в полной мере	2. Частично	3. Не удовлетворен
1. Выставочный фонд (разнообразие, наполняемость)			
2. Качество обслуживания			
3. Персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)			
4. Условия доступа в музей (режим работы учреждения, условия доступа для людей с ограниченными возможностями здоровья и др.)			
5. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура)			

музея)			
6. Открытость и доступность информации о музее, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме			
7. Техническое оснащение музея			
8. Персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)			
9. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы музея			
10. Услуги музея (разнообразие выставок, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)			
11. Стоимость услуг, предоставляемых музеем			

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

Ваш пол:

<input type="checkbox"/>	Мужской
<input type="checkbox"/>	Женский

Ваш возраст:

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

Ваше место жительства:

<input type="checkbox"/>	Центр
<input type="checkbox"/>	Поселок (укажите)

Социальная категория:

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

Образование:

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

Благодарим Вас за участие в мониторинге!

Уважаемые станичники!

Управление культуры администрации МО «Гиагинский район» проводит социологический опрос жителей МО «Гиагинский район», посещающих муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей. Нас интересует, как Вы оцениваете качество предоставления услуг в данном образовательном учреждении.

Правила заполнения анкеты. Внимательно прочитайте вопросы и обведите тот вариант ответа, который больше всего соответствует Вашему мнению. Если в предложенном списке нет подходящего ответа, напишите свой вариант. Опрос является анонимным, результаты исследования будут использованы только в обобщенном виде.

Просим Вас указать некоторые сведения о себе и Вашем ребёнке

1. Ваш пол: 1. Мужской; 2. Женский

2. Ваш возраст (лет)

19 - 29	30 - 39	40 - 49	50 - 59	60 и старше

3. Образование:

Начальное, неполное среднее	Среднее	Среднее специальное	Незаконченное высшее	Высшее

4. Место жительства: (укажите) _____

5. Визитная карточка ребёнка посещающего учреждение:

1. Возраст ребенка _____

2. Сколько лет занимается в данном учреждении _____

3. Как вы считаете, Ваш ребенок посещает занятия:

1) с желанием

2) без желания

3) затрудняюсь ответить

4. Выбрал инструмент:

1) сам

2) с помощью родителей, бабушки, дедушки

3) другое _____

5. Занимался ли Ваш ребёнок ранее в другой школе искусств, музыкальной школе?

1) да

2) нет

6. Почему сменили учреждение?

1) в связи со сменой местожительства

2) сменил место работы любимый преподаватель

3) в новой школе лучше условия для обучения (пояснить) _____

4) другое _____

(укажите)

6. Считаете ли Вы, что посещение данного учреждения способствует:

1. Развитию гармоничной личности

2. Созданию условий для самореализации

3. Личностному и творческому развитию

4. Другое

5. Затрудняюсь ответить

7. Как Вы считаете, на какую из перечисленных ниже задач ориентированы детские школы искусств, музыкальные школы (Можно отметить любое количество позиций)
1. На основные знания по специальным предметам
 2. На формирование общей культуры, кругозора учащихся
 3. На подготовку к осознанному профессиональному выбору
 4. Другое (укажите) _____

8. Можете ли Вы в настоящий момент сказать, что Ваш ребёнок после окончания школы продолжит профессиональное образование?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

9. Поддержите ли Вы выбор Вашего ребёнка стать профессиональным музыкантом?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

10. Оцените, пожалуйста, в какой мере Вы удовлетворены качеством предоставляемых данным образовательным учреждением услуг (Сделайте, пожалуйста, отметки в графе, соответствующей степени Вашей удовлетворенности по каждому из следующих критериев).

Группа факторов (аспект обслуживания)	1. Удовлетворен	2. Частично удовлетворен	3. Не удовлетворен
Состояние материально-технической базы образовательного учреждения			
1. Учебными кабинетами (наличием оборудования, комфортностью, наличием технических средств, наглядных пособий)			
2. Рекреацией, фойе, туалетами			
3. Дворовой территорией учреждения (ограждение, озеленение)			
4. Условиями обеспечения безопасности, охраны жизни			
Работа педагогических кадров			
5. Качеством выполнения должностных обязанностей педагогами			
6. Уважительным и корректным отношением сотрудников учреждения к посетителям (вежливость, внимание, соблюдение педагогического такта всеми работниками учреждения)			
7. Внешним видом сотрудников учреждения			
8. Компетентностью и уровнем профессионализма педагогов			
Открытость системы образования			
9. Доступностью информации об учреждении (устав, лицензия, публичный отчет директора учреждения, наличие стенда, справочной информации, буклетов и других рекламных материалов)			
10. Репутацией учреждения среди населения			
11. Выполнением учреждением принятых обязательств (реализация в полном объеме учебного плана и учебных программ)			

12. Доступностью административного и педагогического персонала			
13. Вниманием к Вашим проблемам, результативностью принятых решений			
14. Возможностью получить информацию об услугах данного учреждения по телефону			
15. Возможностью получить информацию об услугах данного учреждения по Интернет			
Организация работы			
16. Предоставлением образовательных услуг (возможность их выбора)			
17. Оформлением помещения			
18. Чистотой в помещениях учреждения			
19. Наличием информационных указателей и табличек на дверях помещений			
20. Удобством мест ожидания			
21. Качеством проведения открытых мероприятий			
22. Работой, направленной на профилактику преступности, наркомании, курения, алкоголизма			
23. Режимом работы учреждения			
24. Возможностью участия родителей в проведении мероприятий			

11. Если Вы пользовались услугами данного учреждения ранее, то как, по Вашему мнению, изменилась его работа за последнее время?

1. Улучшилась
2. Скорее улучшилась
3. Осталась на прежнем уровне
4. Скорее ухудшилась
5. Ухудшилась
6. Затрудняюсь ответить

12. В какой мере Вы удовлетворены обучением ребенка в данном учреждении?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

13. Что, по Вашему мнению, следует сделать, чтобы улучшить качество оказываемых услуг в данном учреждении?

14. Какие направления следует развивать в деятельности учреждений дополнительного образования в будущем?

Опрос полностью анонимен, результаты будут использоваться только в обобщенном виде, но работа сотрудника будет проверяться (на самом ли деле сотрудник проводил опрос в учреждении).

Благодарим Вас за участие в мониторинге!