

Администрация  
г. Лесосибирска  
Отдел культуры  
П Р И К А З  
№ 10-а от 15.02.2017

Об изучении общественного мнения  
о качестве оказания услуг  
муниципальными учреждениями культуры  
города Лесосибирска

В целях определения уровня удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых учреждениями культуры, подведомственных отделу культуры администрации города Лесосибирска приказываю:

1. Утвердить Порядок проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворённости населения качеством предоставляемых услуг учреждениями культуры города Лесосибирска (приложение №1);

2. Руководителям муниципальных учреждений культуры, подведомственных отделу культуры администрации города Лесосибирска:

2.1. Организовать и провести анкетирование населения города, направленное на определение уровня удовлетворённости потребителей качеством предоставляемых услуг учреждениями культуры города, согласно утверждённому Порядку:

до 01.04.2017 – МБУК «ЦБС» (8 ед.);

до 01.05.2017 – МБУК ГДТ «Поиск», МБУК «Лесосибирский краеведческий музей», МБУК «Городской выставочный зал», МБУК «Маклаковский Дом культуры», МБУК «Новоенисейский Дом культуры», МБУК «Стрелковский Дом культуры», МБУК ГДК «Магистраль»;

2.2. Представить в отдел культуры администрации города сводную информацию по результатам проведённого социологического исследования (за подписью руководителя учреждения), согласно порядку, МБУК «ЦБС» в срок до 04.04.2017, остальным учреждениям до 10.05.2017.

2.3. Проинформировать посетителей, участников объединений, клубных формирований о проведении on-line опроса с указанием в информации адреса сайта учреждения, обеспечить участие в on-line опросе не менее 10 % потенциальных получателей услуг учреждения.

3. Баушевой Н.М., главному специалисту отдела культуры, подготовить аналитическую информацию по результатам анкетирования в срок до 06.04.2017, до 16.05.2017.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник отдела культуры

О.Э. Руссо

Приложение №1  
к приказу отдела культуры  
г. Лесосибирска  
от 15.02.2017 № 10-а

Порядок  
проведения социологического исследования,  
направленного на определение уровня удовлетворённости населения  
качеством предоставляемых услуг муниципальными учреждениями  
культуры города Лесосибирска

## 1. Общие положения

Порядок проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворённости населения качеством предоставляемых услуг (далее Порядок) устанавливает общие требования к проведению социологических опросов потребителей (населения) муниципальных услуг (работ) с целью выявления уровня удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ).

Целью настоящего Порядка является обеспечение единого методологического подхода к получению и обработке показателей, полученных по итогам социологических опросов.

Результаты социологических опросов учитываются при:

- 1) при проведении процедуры независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры города Лесосибирска;
- 2) формировании рейтинга муниципальных учреждений культуры города Лесосибирска;
- 3) принятии решений об ответственности за нарушение требований стандартов качества муниципальных услуг (работ).

## 2. Основные термины

Для целей настоящего порядка используются следующие термины и определения:

**Анкета** – объединённая одним исследовательским замыслом система вопросов, направленных на выявление количественно-качественных характеристик объекта и предмета исследования

**Анкетёр** – человек, проводящий анкетирование.

**Анкетирование** – метод социологического исследования, предполагающий проведение опроса респондента с помощью анкеты (опросного листа).

**Выборка** – представительная часть генеральной совокупности.

**Генеральная совокупность** – вся изучаемая совокупность объектов и (или) явлений обществ, жизни (единиц отбора), имеющих общие качественные признаки или количественные переменные.

**Качество муниципальной услуги (работы)** – уровень соответствия муниципальной услуги (работы) установленным требованиям к её оказанию (выполнению).

**Мониторинг** – специально организованное, систематическое наблюдение за состоянием объектов, явлений, процессов с целью их оценки, контроля, прогноза.

**Оценка качества муниципальной услуги (работы)** – установление уровня качества оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы).

**Показатель качества муниципальной услуги (работы)** – количественная или качественная характеристика, которая может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим («да»/ «нет», «имеется»/ «отсутствует») значением.

**Респондент** – лицо, принимающее участие в социологическом или другом анкетировании, опросе.

**Социологическое исследование** – система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получить достоверные данные об изучаемом объекте, явлении или процессе для их последующего использования в практической деятельности.

**Удовлетворённость потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги** – восприятие потребителем (населением) муниципальной услуги (работы) факта удовлетворения его запросов, ожиданий, потребностей.

### **3. Цель и задача проведения социологического исследования**

#### **Цель:**

– создание системы оценки и мониторинга качества предоставляемых услуг

#### **Основные задачи:**

- 1) мониторинг уровня удовлетворённости населения качеством предоставляемых услуг и работой учреждений культуры города Лесосибирска;
- 2) выявление факторов, влияющих на уровень удовлетворённости населения качеством предоставляемых услуг;
- 3) определение степени соответствия предоставляемых услуг запросам, ожиданиям получателей услуг;
- 4) разработка рекомендаций по повышению эффективности деятельности учреждений культуры города Лесосибирска;
- 5) расширение участия общественности в оценивании деятельности учреждений культуры города Лесосибирска.

### **4. Участники социологического исследования**

**Объектами проведения оценки** являются муниципальные услуги (работы), оказываемые (выполняемые) муниципальными учреждениями культуры города Лесосибирска.

**Субъектами** проведения оценки являются муниципальные учреждения культуры города Лесосибирска.

**Координатором** проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворённости населения качеством предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры города Лесосибирска, выступает отдел культуры администрации города Лесосибирска.

**Ответственным исполнителем** социологического исследования являются руководители муниципальных учреждений культуры города Лесосибирска.

**Респондентами** социологического исследования, оценивающими качество предоставляемых услуг, являются потенциальные получатели услуг, население города Лесосибирска, участники творческих объединений и формирований учреждений культуры города Лесосибирска.

## **5. Порядок проведения социологического исследования**

Социологическое исследование проводится в форме анкетирования.

Периодичность проведения анкетирования не может составлять менее 1 раза в год.

Для проведения анкетирования используется анкеты № 1 - 4 настоящего Порядка.

Минимальное количество граждан, принимающих участие в анкетировании, для получения наиболее полной и достоверной информации должно составлять не менее 10% от потенциальных получателей услуг в течение одного полного месяца работы учреждения.

Анкетирование проводится в индивидуальном или групповом порядке с предварительным инструктажем респондентов, проводимым анкетёром. При групповом анкетировании заполнение анкет осуществляется респондентами одновременно в специально отведенном помещении. При проведении анкетирования в индивидуальном порядке анкеты посписочно передаются респондентам для заполнения вне помещений учреждения и своевременно возвращаются организатору анкетирования. Опрос респондентов является анонимным.

## **6. Правила заполнения анкет**

1. Социологическое исследование, направленное на определение уровня удовлетворённости населения качеством предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры города Лесосибирска, является анонимным

2. Каждый участник опроса должен заполнить анкету самостоятельно. От степени искренности и точности ответов на вопросы анкеты зависит правильность и актуальность разработанных рекомендаций, направленных на повышение эффективности деятельности муниципальных учреждений культуры города Лесосибирска.

3. Анкета содержит закрытые (предполагающие готовые варианты ответа) вопроса.

4. При ответе на вопрос необходимо поставить (V) в графе одного из предложенных вариантов ответа, который более соответствует мнению респондента.

#### **7. Обязанности участников социологического исследования**

**Координатор** проведения социологического исследования разрабатывает нормативные документы по организации и проведению социологического исследования, осуществляет контроль за его проведением, принимает решение по его результатам.

**Оператор** социологического исследования

1) разрабатывает анкеты, корректирует их по мере необходимости;  
2) консультирует учреждения по вопросам организации и проведения анкетирования;

3) организует сбор данных, полученных по результатам проведённого анкетирования;

4) обобщает информацию и готовит сводную аналитическую информацию;

5) разрабатывает рекомендации по повышению эффективности деятельности муниципальных учреждений культуры города Лесосибирска в целях повышения удовлетворённости населения предоставляемыми учреждением услугами;

6) учитывает результаты исследования при проведении ежегодного рейтингования муниципальных учреждений культуры города Лесосибирска.

**Ответственный исполнитель** социологического исследования:

1) определяет лиц, ответственных за проведение анкетирования;

2) определяет сроки проведения анкетирования;

3) рассчитывает объем выборки (количество человек, привлекаемых для участия в исследовании)

4) подготавливает необходимое количество анкет для каждой категории участников анкетирования;

5) информирует респондентов о порядке участия в анкетировании и правилах заполнения анкет

6) осуществляет сбор первичной социологической информации об уровне удовлетворённости населения качеством предоставляемых услуг;

7) обрабатывает анкеты, заполненные респондентами, согласно инструкции по обработке результатов исследования согласно приложению № 2 к настоящему порядку;

8) предоставляет оператору социологического исследования информацию о результатах проведённого анкетирования по форме согласно приложению № 3 к настоящему Порядку;

9) доводит результаты проведённого анкетирования до сведения общественности: получателей услуги, работников учреждения, иных заинтересованных лиц.

**Респондент**, оценивающий качество предоставляемых услуг и работу учреждения:

- 1) знакомится с порядком проведения анкетирования и правилами заполнения анкет;
- 2) принимает участие в анкетировании;
- 3) своевременно передаёт заполненную анкету организатору социологического исследования.

## Анкета №1 для изучения мнения получателей услуг (библиотеки)

Наименование учреждения, в котором Вам была предоставлена услуга

Место для ввода текста.

1. *Оцените критерий №1 - «Открытость и доступность информации об организации культуры»*
  - 1.1. Информирование о новых мероприятиях  Да, в полной мере  
 Частично  
 Не удовлетворен
  2. *Оцените критерий №2 - «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»*
    - 2.1. Уровень комфортности пребывания в учреждении (места сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)  Да, в полной мере  
 Частично  
 Не удовлетворен
    - 2.2. Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)  Да, в полной мере  
 Частично  
 Не удовлетворен
    - 2.3. Транспортная и пешая доступность учреждения  Да, в полной мере  
 Частично  
 Не удовлетворен
    - 2.4. Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных средств)  Да, в полной мере  
 Частично  
 Не удовлетворен
    - 2.5. Обеспечение безопасности (система видеонаблюдения, тревожная кнопка, план эвакуации, система оповещения о пожаре и прочее)  Да, в полной мере  
 Частично  
 Не удовлетворен
  3. *Оцените критерий №3 - «Время ожидания предоставления услуги»*
    - 3.1. Удобство графика работы организации культуры  Да, в полной мере  
 Частично  
 Не удовлетворен
    - 3.2. Простота/удобство поиска необходимого издания  Да, в полной мере  
 Частично  
 Не удовлетворен
  4. *Оцените критерий №4 - «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»*
    - 4.1. Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения  Да, в полной мере  
 Частично  
 Не удовлетворен
  5. *Оцените критерий №5 - «Удовлетворенность качеством оказания услуг»*
    - 5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом  Да, в полной мере  
 Частично

- 5.2. Наличие литературы, пользующейся спросом
- 5.3. Материально-техническое обеспечение организации культуры
- Считаете ли Вы, что библиотека имеет возможности приема посетителей с ограниченными возможностями здоровья?
- Ваш пол  
Ваш возраст  
Ваше образование  
Ваши пожелания, предложения
- Не удовлетворен  
 Да, в полной мере  
 Частично  
 Не удовлетворен  
 Да, в полной мере  
 Частично  
 Не удовлетворен  
 Да  
 Нет  
 Частично  
 Не задумывался об этом  
Выбрать из списка  
Выбрать из списка  
Выбрать из списка  
Место для ввода текста.



**Анкета №2 для изучения мнения получателей услуг  
(культурно-досуговые учреждения)**

Наименование учреждения, в котором Вам была предоставлена услуга	Место для ввода текста.
<i>Оцените критерий №1 - «Открытость и доступность информации об организации культуры»</i>	
Информирование о новых мероприятиях	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
<i>Оцените критерий №2 - «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»</i>	
Уровень комфортности пребывания в учреждении (места сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
Обеспечение безопасности (система видеонаблюдения, тревожная кнопка, система оповещения о пожаре, план эвакуации и прочее)	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
<i>Оцените критерий №3 - «Время ожидания предоставления услуги»</i>	
Транспортная и пешая доступность организации культуры	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
Удобство графика работы организации культуры	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
<i>Оцените критерий №4 - «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»</i>	
Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
<i>Оцените критерий №5 - «Удовлетворенность качеством оказания услуг»</i>	
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
Качество проведения культурно-массовых мероприятий	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
Разнообразие творческих групп (кружков по интересам)	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
Материально-техническое обеспечение организации культуры	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
Считаете ли Вы, что Дом культуры имеет возможности приема посетителей с ограниченными возможностями здоровья?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/> Частично

Ваш пол  
Ваш возраст  
Ваше образование  
Ваши пожелания, предложения

Не задумывался об этом  
Выбрать из списка  
Выбрать из списка  
Выбрать из списка  
Место для ввода текста.

**Анкета №3 для изучения мнения получателей услуг  
(музеи, выставочный зал)**

- | Наименование учреждения, в котором Вам была предоставлена услуга  | Место для ввода текста.   |
|---|---|
| 1. <i>Оцените критерий №1 - «Открытость и доступность информации об организации культуры»</i>   |   |
| 1.1. Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры.<br>Виртуальные экскурсии по учреждению                                    | <input type="checkbox"/> Да, в полной мере<br><input type="checkbox"/> Частично<br><input type="checkbox"/> Не удовлетворен |
| 2. <i>Оцените критерий №2 - «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»</i>  |   |
| 2.1. Уровень комфортности пребывания в учреждении (места сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)   | <input type="checkbox"/> Да, в полной мере<br><input type="checkbox"/> Частично<br><input type="checkbox"/> Не удовлетворен |
| 2.2. Наличие дополнительных услуг учреждения (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее) | <input type="checkbox"/> Да, в полной мере<br><input type="checkbox"/> Частично<br><input type="checkbox"/> Не удовлетворен |
| 2.3. Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)  | <input type="checkbox"/> Да, в полной мере<br><input type="checkbox"/> Частично<br><input type="checkbox"/> Не удовлетворен |
| 2.4. Обеспечение безопасности (система видеонаблюдения, план эвакуации, тревожная кнопка, система оповещения о пожаре и прочее)                           | <input type="checkbox"/> Да, в полной мере<br><input type="checkbox"/> Частично<br><input type="checkbox"/> Не удовлетворен |
| 2.5. Транспортная и пешая доступность учреждения  | <input type="checkbox"/> Да, в полной мере<br><input type="checkbox"/> Частично<br><input type="checkbox"/> Не удовлетворен |
| 2.6. Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных средств)                  | <input type="checkbox"/> Да, в полной мере<br><input type="checkbox"/> Частично<br><input type="checkbox"/> Не удовлетворен |
| 3. <i>Оцените критерий №3 - «Время ожидания предоставления услуги»</i>  |   |
| 3.1. Удобство графика работы организации культуры   | <input type="checkbox"/> Да, в полной мере<br><input type="checkbox"/> Частично<br><input type="checkbox"/> Не удовлетворен |
| 3.2. Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов  | <input type="checkbox"/> Да, в полной мере<br><input type="checkbox"/> Частично<br><input type="checkbox"/> Не удовлетворен |
| 4. <i>Оцените критерий №4 - «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»</i>  |   |
| 4.1. Доброжелательность, вежливость,  | <input type="checkbox"/> Да, в полной мере  |

- компетентность персонала учреждения  Частично  
 Не удовлетворен
5. *Оцените критерий №5 - «Удовлетворенность качеством оказания услуг»*
- 5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом  Да, в полной мере  
 Частично  
 Не удовлетворен
- 5.2. Качество проведения экскурсий  Да, в полной мере  
 Частично  
 Не удовлетворен
- 5.3. Разнообразие экспозиций учреждения  Да, в полной мере  
 Частично  
 Не удовлетворен
- 5.4. Материально-техническое обеспечение организации культуры  Да, в полной мере  
 Частично  
 Не удовлетворен
- Считаете ли Вы, что данное учреждение имеет возможности приема посетителей с ограниченными возможностями здоровья?  Да  
 Нет  
 Частично  
 Не задумывался об этом
- Ваш пол  Выбрать из списка  
Ваш возраст  Выбрать из списка  
Ваше образование  Выбрать из списка  
Ваши пожелания, предложения  Место для ввода текста.

## Анкета №4 для изучения мнения получателей услуг (театр)

Наименование учреждения, в котором Вам была предоставлена услуга	Место для ввода текста.
1. <i>Оцените критерий №1 - «Открытость и доступность информации об организации культуры»</i>	
1.1. Информирование о предстоящих представлениях и постановках учреждения	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
2. <i>Оцените критерий №2 - «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»</i>	
2.1. Уровень комфортности пребывания в учреждении (места сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
2.2. Наличие дополнительных услуг учреждения (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее)	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
2.3. Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
2.4. Обеспечение безопасности (система видеонаблюдения, план эвакуации, тревожная кнопка, система оповещения о пожаре и прочее)	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
2.5. Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
2.6. Транспортная и пешая доступность учреждения	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
2.7. Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных средств)	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
3. <i>Оцените критерий №3 - «Время ожидания предоставления услуги»</i>	
3.1. Удобство графика работы организации культуры	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
3.2. Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
4. <i>Оцените критерий №4 - «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»</i>	
4.1. Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения	<input type="checkbox"/> Да, в полной мере <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не удовлетворен
Считаете ли Вы, что данное учреждение имеет возможности приема посетителей с ограниченными возможностями здоровья?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/> Частично <input type="checkbox"/> Не задумывался об этом
Ваш пол	Выбрать из списка
Ваш возраст	Выбрать из списка
Ваше образование	Выбрать из списка
Ваши пожелания, предложения	Место для ввода текста.



Приложение №3  
к Порядку проведения  
социологического исследования,  
направленного на определение уровня  
удовлетворённости населения  
качеством образовательных услуг

### ФОРМА

**отчёта о результатах проведённого социологического исследования,  
направленного на определение уровня удовлетворённости населения  
качеством предоставляемых услуг муниципальными учреждениями  
культуры города Лесосибирска**

#### Информация

о результатах анкетирования, направленного на определение уровня  
удовлетворённости населения услугами, предоставляемыми  
муниципальными учреждениями культуры города Лесосибирска

Наименование учреждения \_\_\_\_\_

Дата проведения анкетирования \_\_\_\_\_

Количество респондентов \_\_\_\_\_ человек \_\_\_\_\_ % от общего  
количества потенциальных получателей услуг

#### 1. Свод-таблица полученных ответов

№ вопро са	Да, в полной мере		Частично		Не удовлетворён		Не задумывался об этом	
	кол. чел.	%	кол. чел.	%	кол. чел.	%	кол. чел.	%
1								
2								
3								
4								

#### 2. Анализ полученного результата, выводы (текстовой отчет).

Ответственный за обработку анкет \_\_\_\_\_ ФИО  
(подпись)

Директор учреждения \_\_\_\_\_ ФИО  
(подпись)