**Результаты исследования на тему**

**«НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ СНЕЖИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА, ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ УПРАВЛЕНИЮ КУЛЬТУРЫ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СНЕЖИНСКА»**

 

 «АС-Холдинг» Генеральный директор Соколова Л.Ю.

2016

Оглавление

[Описание исследования 3](#_Toc468422085)

[Основания для выполнения исследования 3](#_Toc468422086)

[Цели и задачи исследования: 4](#_Toc468422087)

[Объект и предмет исследования 5](#_Toc468422090)

[Метод проведения исследования и характеристика выборки 6](#_Toc468422094)

[Перечень исследуемых показателей 8](#_Toc468422096)

[Методика расчёта показателей 10](#_Toc468422097)

[Инструментарий 13](#_Toc468422103)

[Анкета получателя услуг (библиотеки) 13](#_Toc468422104)

[Анкета получателя услуг (ДК, музей) 18](#_Toc468422106)

[Анкета получателя услуг (парк) 22](#_Toc468422108)

[Бланк аудита сайтов учреждений 26](#_Toc468422110)

[Сведения об исполнителе 28](#_Toc468422111)

[Глава 1. Сводные результаты оценки деятельности учреждений 30](#_Toc468422112)

[Глава 2. Оценка открытости и доступности информации об организациях 31](#_Toc468422113)

[Глава 3. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения 35](#_Toc468422114)

[Глава 4. Оценка времени ожидания предоставления услуги 40](#_Toc468422115)

[Глава 5. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников организаций 41](#_Toc468422116)

[Глава 6. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг 43](#_Toc468422117)

[Глава 7. Рекомендации в отношении повышения качества услуг 46](#_Toc468422118)

[**Снежинский городской музей** 46](#_Toc468422119)

[**Клубное объединение «Октябрь»** 47](#_Toc468422120)

[**Городская библиотека** 48](#_Toc468422121)

[**Парк культуры и отдыха** 49](#_Toc468422122)

# Описание исследования

## Основания для выполнения исследования

* Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
* Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-р
* Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»
* Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»
* Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»

## Цели и задачи исследования:

### Цель исследования:

Оценки качества деятельности муниципальных учреждений Снежинского городского округа, подведомственных Управлению культуры и молодежной политики администрации города Снежинска.

### Задачи исследования:

* Оценка открытости и доступности информации об учреждениях;
* Оценка комфортности условий и доступности получения услуг;
* Оценка времени ожидания предоставления услуги;
* Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждений;
* Оценка удовлетворенности качеством обслуживания в учреждениях.

## Объект и предмет исследования

### Объект исследования

Муниципальные учреждения Снежинского городского округа, подведомственных Управлению культуры и молодежной политики администрации города Снежинска:

**Таблица 1. Перечень учреждений для исследования**

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения |
| 1. | Снежинский городской музей |
| 2. | Клубное объединение "Октябрь" |
| 3. | Городская библиотека |
| 4. | Парк культуры и отдыха |

### Предмет исследования

Оценка качества деятельности учреждений, подведомственных Управлению культуры и молодежной политики администрации города Снежинска, со стороны пользователей услугами.

# Метод проведения исследования и характеристика выборки

Исследование проводилось методом личного интервью по формализованной анкете. Всего было опрошено 125 респондентов (таблица 2).

**Таблица 2. Выборка исследования**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Кол-во опрошенных, чел. |
| 1. | Снежинский городской музей | 30 |
| 2. | Клубное объединение "Октябрь" | 30 |
| 3. | Городская библиотека | 32 |
| 4. | Парк культуры и отдыха | 33 |
| **ИТОГО** | **125** |

Социально-демографические характеристики опрошенных приведены в таблицах 3, 4. Регулярность посещения респондентами различных учреждений культуры отражена в таблицах 5–9.

**Таблица 3. Распределение опрошенных по полу, в % к численности опрошенных в каждом учреждении**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Учреждение | Мужской, % | Женский, % |
| Снежинский городской музей | 40.0% | 60.0% |
| Клубное объединение "Октябрь" | 13.3% | 86.7% |
| Городская библиотека | 40.6% | 59.4% |
| Парк культуры и отдыха | 36.4% | 63.6% |

**Таблица 4. Распределение опрошенных по возрасту, в % к численности опрошенных в каждом учреждении**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | 15-24, % | 25-54, % | 55 лет и более, % |
| Снежинский городской музей | 3.3% | 76.7% | 20.0% |
| Клубное объединение "Октябрь" |  | 36.7% | 63.3% |
| Городская библиотека | 28.1% | 40.6% | 31.3% |
| Парк культуры и отдыха | 33.3% | 48.5% | 18.2% |

**Таблица 5. Распределение опрошенных по регулярности посещения библиотек, в % к численности опрошенных в каждом учреждении**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | 1 раз в месяц и чаще, % | 1 раз в 2-3 месяца, % | 1 раз в полгода, % | 1 раз в год и реже, % | Не посещаю, % |
| Снежинский городской музей | 6.7% | 3.3% | 30.0% | 30.0% | 30.0% |
| Клубное объединение "Октябрь" |  | 3.3% | 20.0% | 16.7% | 60.0% |
| Городская библиотека | 75.0% | 18.8% |  | 6.2% |  |
| Парк культуры и отдыха | 6.1% | 12.1% | 12.1% | 27.3% | 42.4% |
| Итого ко всей выборке | 22.4% | 9.6% | 15.2% | 19.2% | 33.6% |

**Таблица 6. Распределение опрошенных по регулярности посещения кинотеатра, в % к численности опрошенных в каждом учреждении**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | 1 раз в месяц и чаще, % | 1 раз в 2-3 месяца, % | 1 раз в полгода, % | 1 раз в год и реже, % | Не посещаю, % |
| Снежинский городской музей |  | 3.3% | 30.0% | 50.0% | 16.7% |
| Клубное объединение "Октябрь" | 3.3% | 3.3% | 13.3% | 23.3% | 56.7% |
| Городская библиотека | 6.3% | 28.1% | 25.0% | 18.8% | 21.9% |
| Парк культуры и отдыха | 6.1% | 18.2% | 39.4% | 24.2% | 12.1% |
| Итого ко всей выборке | 4.0% | 13.6% | 27.2% | 28.8% | 26.4% |

**Таблица 7. Распределение опрошенных по регулярности посещения театра, в % к численности опрошенных в каждом учреждении**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | 1 раз в месяц и чаще, % | 1 раз в 2-3 месяца, % | 1 раз в полгода, % | 1 раз в год и реже, % | Не посещаю, % |
| Снежинский городской музей |  |  | 6.7% | 40.0% | 53.3% |
| Клубное объединение "Октябрь" |  |  | 20.0% | 23.3% | 56.7% |
| Городская библиотека | 6.3% | 15.6% | 9.4% | 21.9% | 46.9% |
| Парк культуры и отдыха |  |  | 12.1% | 30.3% | 57.6% |
| Итого ко всей выборке |  |  | 6.7% | 40.0% | 53.3% |

**Таблица 8. Распределение опрошенных по регулярности посещения музеев, в % к численности опрошенных в каждом учреждении**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | 1 раз в месяц и чаще, % | 1 раз в 2-3 месяца, % | 1 раз в полгода, % | 1 раз в год и реже, % | Не посещаю, % |
| Снежинский городской музей | 6.7% | 6.7% | 46.7% | 40.0% |  |
| Клубное объединение "Октябрь" |  |  |  | 30.0% | 70.0% |
| Городская библиотека | 15.6% | 12.5% | 25.0% | 21.9% | 25.0% |
| Парк культуры и отдыха |  | 3.0% | 6.1% | 33.3% | 57.6% |
| Итого ко всей выборке | 6.7% | 6.7% | 46.7% | 36.7% | 3.3% |

**Таблица 9. Распределение опрошенных по регулярности посещения ДК, в % к численности опрошенных в каждом учреждении**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | 1 раз в месяц и чаще, % | 1 раз в 2-3 месяца, % | 1 раз в полгода, % | 1 раз в год и реже, % | Не посещаю, % |
| Снежинский городской музей |  | 3.3% | 26.7% | 10.0% | 60.0% |
| Клубное объединение "Октябрь" | 16.7% | 26.7% | 33.3% | 23.4% |  |
| Городская библиотека | 6.3% | 12.5% | 6.3% | 12.5% | 62.5% |
| Парк культуры и отдыха | 3.0% | 6.1% | 15.2% | 36.4% | 39.4% |
| Итого ко всей выборке |  | 3.3% | 26.7% | 10.0% | 60.0% |

Дополнительно проводился аудит сайтов указанных учреждений для оценки показателей доступности информации, удобства навигации по сайту и т.д. согласно бланку аудита.

# Перечень исследуемых показателей

Для каждого учреждения рассчитываются пять основных показателей:

1. Оценка открытости и доступности информации об учреждении;
2. Оценка комфортности условий и доступности получения услуг
3. Оценка времени ожидания предоставления услуги;
4. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждений;
5. Оценка удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении.

Для основных показателей рассчитываются уточняющие показатели, которые выявляют конкретные недостатки в работе учреждений и служат для выработки рекомендаций по повышению качества обслуживания.

В исследовании используются следующие уточняющие показатели:

1. Оценка открытости и доступности информации об учреждении:
* Актуальные источники информации об учреждении
* Предпочитаемые источники информации об учреждении
* Доступность информации об учреждении
* Полнота отображения информации в доступных источниках
* Актуальность отображения информации в доступных источниках
* Простота понимания информации в доступных источниках
1. Оценка комфортности условий и доступности получения услуг:
* Оценка климатического режима (комфортность температуры, отсутствие сквозняков)
* Оценка степени озеленения в парках
* Оценка освещенности
* Удобство навигации, наличие указателей
* Удобное расположение модулей учреждения
* Оценка чистоты
* Комфортность посадочных мест
* Ощущение безопасности
* Наличие удобно расположенных помещений (туалеты, буфеты, гардероб, сопутствующая торговля)
* Оценка информированности пользователей о доп.услугах
* Оценка ценовой доступности дополнительных услуг
* Транспортная и пешая доступность учреждения
* Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)
1. Оценка времени ожидания получения услуги:
* Удобство графика работы учреждения
* Простота/удобство электронного каталога
1. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников:
* Компетентность и профессионализм работников
* Вежливость работников
* Доброжелательность работников
* Готовность работников оказать помощь
1. Оценка удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении

Наличие информации о новых изданиях

* Оценка разнообразия творческих групп, кружков по интересам
* Оценка качества проведения культурно-массовых мероприятий
* Причины неудовлетворённости работой учреждения
* Рекомендации по работе учреждения со стороны пользователей

Основные показатели участвуют в вычислении общего интегрального показателя качества обслуживания.

# Методика расчёта показателей

Показатели рассчитывались на основании Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», а также Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» (таблица 5).

Максимально музей и библиотека могли получить 107 баллов, прочие учреждения – 100 баллов.

**Таблица 5. Методика расчета показателей**

| N п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Группа организаций | Способ оценки |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.3 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | организации, имеющие помещения | изучение мнения получателей услуг |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.4 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 2.5 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | организации, имеющие помещения | изучение мнения получателей услуг |
| 2.6 | Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.7 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3.2 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | все организации культуры, за исключением театров | изучение мнения получателей услуг |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | от 0 до 6 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5.3 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 5.4 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |
| 5.5 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг |

# Инструментарий

## Анкета получателя услуг (библиотеки)

***Уважаемые жители!***

***«AS Holding»*** предлагает Вам принять участие в социологическом опросе. Цель опроса – оценка качества работы муниципальных учреждений Снежинского городского округа, подведомственных Управлению культуры и молодежной политики администрации города Снежинска.

***Заранее благодарим за участие!***

|  |
| --- |
| **Наименование учреждения** |
|  |

***I. Демографический блок***

**1. Пол**

1.Мужской

2. Женский

**2. Сколько Вам полных лет?\_\_\_\_\_\_\_\_*(впишите возраст и отметьте интервал)***

1. 15-24

2. 25-54

3. 55 лет и старше

***3. Как часто Вы посещаете следующие учреждения культуры? (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***1 раз в месяц и чаще*** | ***1 раз в*** ***2-3 месяца*** | ***1 раз в полгода*** | ***1 раз в год и реже*** | ***Не посещаю*** |
| Библиотека | 1  | 2 | 3 | 4 | 99 |
| Кинотеатр | 1  | 2 | 3 | 4 | 99 |
| Театр | 1  | 2 | 3 | 4 | 99 |
| Музей | 1  | 2 | 3 | 4 | 99 |
| Дом культуры / сельский клуб | 1  | 2 | 3 | 4 | 99 |

***II. Оценка информационной открытости и доступности***

1. ***На ваш взгляд, является ли информация об этом учреждении доступной и открытой?***

1. Абсолютно да

2. Скорее, да

3. Трудно сказать

4. Скорее нет

5. Совершенно нет

1. ***Согласны ли Вы со следующими утверждениями? (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Да*** | ***Скорее да*** | ***Частично*** | ***Скорее нет*** | ***Нет*** |
| А | Я легко, не прилагая усилий, могу найти информацию об учреждении, новых мероприятиях | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Б | Информация, которую я нахожу, является полной | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| В | Информация, которую я могу найти, является понятной для меня | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Г | Информация, которую я получаю, является актуальной | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. ***Откуда Вы получаете информацию о данном учреждении?***
2. ***А откуда хотели бы получать такую информацию?***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***3. Получаю информацию*** | ***4. Хотел(а) бы получать*** |
| На сайте учреждения | 1 | 1 |
| В СМИ (ТВ, радио, пресса) | 2  | 2  |
| Из афиш на улицах города | 3  | 3  |
| Из афиш на специальных сайтах | 4  | 4  |
| По телефону учреждения | 5  | 5  |
| При личном обращении в учреждение | 6  | 6  |
| От знакомых | 7  | 7  |
| Другое | 8 | 8 |

***III. Оценка комфортности предоставления услуг и доступности их получения***

1. ***В какой степени пребывание в этом учреждении является комфортным для Вас?***

4. Абсолютно комфортно

3. Скорее комфортно

2. Трудно сказать

1. Скорее некомфортно

0. Крайне дискомфортно

1. ***Оцените комфортность среды по следующим параметрам. (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Отлично*** | ***Хорошо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Плохо*** | ***Очень плохо*** |
| А | Температурный режим в помещении | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Б | Освещение | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| В | Удобство навигации – наличие указателей и пр.  | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Г | Отсутствие сквозняков | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Д | Удобство перемещения по учреждению | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Е | Ощущение безопасности | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Ж | Чистота помещений и прилегающей территории | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| З | Комфортность посадочных мест | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| И | Комфортность расположения мест для отдыха в помещении | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

1. ***Есть ли в данном учреждении следующие помещения? Достаточно ли их и расположены ли они удобно? (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***В достаточном количестве и удобно расположены*** | ***В недостаточном количестве и неудобно расположены*** | ***Отсутствуют*** |
| А | Туалеты | 4 | 2 | 0 |
| Б | Буфеты | 4 | 2 | 0 |
| В | Гардероб | 4 | 2 | 0 |
| Г | Сопутствующая торговля | 4 | 2 | 0 |

1. ***Оцените следующие параметры работы учреждения. (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Отлично*** | ***Хорошо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Плохо*** | ***Очень плохо*** | ***Не могу оценить*** |
| А | Транспортная и пешая доступность учреждения  | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Б | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |

***IV. Время ожидания получения услуги***

1. ***Оцените следующие параметры работы учреждения. (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Отлично*** | ***Хорошо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Плохо*** | ***Очень плохо*** |
| А | Удобство графика работы учреждения | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Б | Простота/удобство электронного каталога | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

***V. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения***

1. ***Если говорить о сотрудниках учреждения, какую оценку Вы дадите сотрудникам учреждения по следующим параметрам? (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Отлично*** | ***Хорошо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Плохо*** | ***Очень плохо*** |
| А | Компетентность и профессионализм | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Б | Вежливость | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| В | Доброжелательность  | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Г | Готовность прийти на помощь | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

***VI. Оценка удовлетворённости работой учреждения***

1. ***В общем и целом, насколько Вы удовлетворены деятельностью этого учреждения?***

4. Полностью удовлетворен(а)

3. Скорее, удовлетворен(а)

2. Удовлетворен(а) частично

1. Скорее, не удовлетворен(а)

0. Полностью не удовлетворен(а)

1. ***Как бы Вы оценили качество следующих основных услуг, оказываемых в учреждении? (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Отлично*** | ***Хорошо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Плохо*** | ***Очень плохо*** | ***Услуга не предоставляется*** |
| А | Запись в библиотеку | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Б | Обслуживание по абонементу | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| В | Обслуживание в читальных залах | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Г | Предоставление информации о составе библиотечного фонда через систему каталогов | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Д | Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Е | Информирование читателей о новых поступлениях | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Ж | Доставка книг на дом | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| З | Пользование компьютером и интернетом | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| И | Пользование принтером, сканером | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| К | Музей | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |

1. ***Есть ли следующие дополнительные услуги в учреждении? (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Есть*** | ***Нет*** | ***Не знаю*** |
| А | Ксерокопирование  | 1 | 0 | 99 |
| Б | Заказ книги в другой библиотеке | 1 | 0 | 99 |
| В | Информирование о возврате нужной книги | 1 | 0 | 99 |
| Г | Возможность отложить книгу | 1 | 0 | 99 |

1. ***Устраивает ли Вас стоимость этих дополнительных услуг?***

4. Полностью устраивает

3. Скорее, устраивает

2. Устраивает частично

1. Скорее, не устраивает

0. Полностью не устраивает

99. Не знаю, не пользуюсь

1. ***Оцените, пожалуйста, качество мероприятий, проводимых в учреждении? (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Отлично*** | ***Хорошо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Плохо*** | ***Очень плохо*** | ***Не проводятся*** |
| А | Работа кружков | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Б | Выставки, в т.ч. книжные | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| В | Лектории | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Г | Конкурсы, викторины | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Д | Мастер-классы, открытые уроки | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Е | Чаепития, посиделки | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Ж | Встречи с известными людьми | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |

***VII. Предложения по работе учреждения***

1. ***Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает учреждению***
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. ***Что Вас не устраивает в работе учреждения?***
6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
9. ***Что бы Вы изменили в работе учреждения?***
10. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
11. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
12. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

## Анкета получателя услуг (ДК, музей)

***Уважаемые жители!***

***«AS Holding»*** предлагает Вам принять участие в социологическом опросе. Цель опроса – оценка качества работы муниципальных учреждений Снежинского городского округа, подведомственных Управлению культуры и молодежной политики администрации города Снежинска.

***Заранее благодарим Вас за участие в опросе!***

|  |
| --- |
| **Наименование учреждения** |
|  |

***I. Демографический блок***

**1. Пол**

1.Мужской

2. Женский

**2. Сколько Вам полных лет?\_\_\_\_\_\_\_\_*(впишите возраст и отметьте интервал)***

1. 15-24

2. 25-54

3. 55 лет и старше

***3. Как часто Вы посещаете следующие учреждения культуры? (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Более 2 раз в неделю*** | ***1-2 раза в неделю*** | ***1-2 раза в месяц*** | ***1-2 раза в год*** | ***Не посещаю*** |
| Библиотека | 1  | 2 | 3 | 4 | 99 |
| Кинотеатр | 1  | 2 | 3 | 4 | 99 |
| Театр | 1  | 2 | 3 | 4 | 99 |
| Музей | 1  | 2 | 3 | 4 | 99 |
| Дом культуры / сельский клуб | 1  | 2 | 3 | 4 | 99 |

***II. Оценка информационной открытости и доступности***

***1.  На ваш взгляд, является ли информация об этом учреждении доступной и открытой?***

1. Абсолютно да

2. Скорее, да

3. Трудно сказать

4. Скорее нет

5. Совершенно нет

1. ***Согласны ли Вы со следующими утверждениями: (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Да*** | ***Скорее да*** | ***Частично*** | ***Скорее нет*** | ***Нет*** |
| А | Я легко, не прилагая усилий, могу найти информацию об учреждении, новых мероприятиях | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Б | Информация, которую я нахожу, является полной | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| В | Информация, которую я могу найти, является понятной для меня | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Г | Информация, которую я получаю, является актуальной | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. ***Откуда Вы получаете информацию о данном учреждении?***
2. ***А откуда хотели бы получать такую информацию?***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***3. Получаю информацию*** | ***4. Хотел(а) бы получать*** |
| На сайте учреждения | 1 | 1 |
| В СМИ (ТВ, радио, пресса) | 2  | 2  |
| Из афиш на улицах города | 3  | 3  |
| Из афиш на специальных сайтах | 4  | 4  |
| По телефону учреждения | 5  | 5  |
| При личном обращении в учреждение | 6  | 6  |
| От родственников, знакомых | 7  | 7  |
| Другое | 8 | 8 |

***III. Оценка комфортности предоставления услуг и доступности их получения***

1. ***В какой степени пребывание в этом учреждении является комфортным для Вас?***

4. Абсолютно комфортно

3. Скорее комфортно

2. Трудно сказать

1. Скорее некомфортно

0. Крайне дискомфортно

1. ***Оцените комфортность среды по следующим параметрам: (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Отлично*** | ***Хорошо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Плохо*** | ***Очень плохо*** |
| А | Температурный режим в помещении | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Б | Освещение | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| В | Удобство навигации – наличие указателей и пр.  | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Г | Отсутствие сквозняков | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Д | Удобство перемещения по учреждению | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Е | Ощущение безопасности | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Ж | Чистота помещений и прилегающей территории | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| З | Комфортность посадочных мест | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| И | Комфортность расположения мест для отдыха в помещении | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

1. ***Есть ли в данном учреждении следующие помещения? Достаточно ли их и расположены ли они удобно? (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***В достаточном количестве и удобно расположены*** | ***В недостаточном количестве и неудобно расположены*** | ***Отсутствуют*** |
| А | Туалеты | 4 | 2 | 0 |
| Б | Буфеты | 4 | 2 | 0 |
| В | Гардероб | 4 | 2 | 0 |
| Г | Сопутствующая торговля | 4 | 2 | 0 |

1. ***Оцените следующие параметры работы учреждения: (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Отлично*** | ***Хорошо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Плохо*** | ***Очень плохо*** | ***Не могу оценить*** |
| А | Транспортная и пешая доступность учреждения  | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Б | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |

***IV. Время ожидания получения услуги***

1. ***Оцените следующие параметры работы учреждения:***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Отлично*** | ***Хорошо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Плохо*** | ***Очень плохо*** |
| А | Удобство графика работы учреждения | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

***V. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения***

1. ***Если говорить о сотрудниках учреждения, какую оценку Вы дадите сотрудникам учреждения по следующим параметрам? (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Отлично*** | ***Хорошо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Плохо*** | ***Очень плохо*** |
| А | Компетентность и профессионализм | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Б | Вежливость | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| В | Доброжелательность  | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Г | Готовность прийти на помощь | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

***VI. Оценка удовлетворённости работой учреждения***

1. ***В общем и целом, насколько Вы удовлетворены деятельностью этого учреждения?***

4. Полностью удовлетворен(а)

3. Скорее, удовлетворен(а)

2. Удовлетворен(а) частично

1. Скорее, не удовлетворен(а)

0. Полностью не удовлетворен(а)

1. ***Как бы Вы оценили качество следующих мероприятий, проводимых в учреждении? (ответ по каждой строке!)***

|  |  | ***Отлично*** | ***Хорошо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Плохо*** | ***Очень плохо*** | ***Услуга не предоставляется*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| А | Проведение концертов | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Б | Организация детских утренников | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| В | Организация народных гуляний | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Г | Организация и проведение праздников | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Д | Формирование кружков | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Е | Формирование творческих коллективов | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Ж | Организация клубов по интересам | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| З | Создание выставок, ярмарок | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| И | Проведение дискотек | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| К | Кинопоказ | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Л | Организация тематических вечеров | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |

***VII. Предложения по работе учреждения***

1. ***Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает учреждению?***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ***Что Вас не устраивает в работе учреждения?***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ***Что бы Вы изменили в работе учреждения?***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

## Анкета получателя услуг (парк)

***Уважаемые жители!***

***«AS Holding»*** предлагает Вам принять участие в социологическом опросе. Цель опроса – оценка качества работы муниципальных учреждений Снежинского городского округа, подведомственных Управлению культуры и молодежной политики администрации города Снежинска.

***Заранее благодарим Вас за участие в опросе!***

|  |
| --- |
| **Наименование учреждения** |
|  |

***I. Демографический блок***

**1. Пол**

1.Мужской

2. Женский

**2. Сколько Вам полных лет?\_\_\_\_\_\_\_\_*(впишите возраст и отметьте интервал)***

1. 15-24

2. 25-54

3. 55 лет и старше

***3. Как часто Вы посещаете следующие учреждения культуры? (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Более 2 раз в неделю*** | ***1-2 раза в неделю*** | ***1-2 раза в месяц*** | ***1-2 раза в год*** | ***Не посещаю*** |
| Библиотека | 1  | 2 | 3 | 4 | 99 |
| Кинотеатр | 1  | 2 | 3 | 4 | 99 |
| Театр | 1  | 2 | 3 | 4 | 99 |
| Музей | 1  | 2 | 3 | 4 | 99 |
| Дом культуры / сельский клуб | 1  | 2 | 3 | 4 | 99 |

***II. Оценка информационной открытости и доступности***

***1. На ваш взгляд, является ли информация об этом учреждении доступной и открытой?***

1. Абсолютно да

2. Скорее, да

3. Трудно сказать

4. Скорее нет

5. Совершенно нет

1. ***Откуда Вы получаете информацию о мероприятиях (концертах, вечерах и пр.) этом парке?***
2. ***А откуда хотели бы получать такую информацию?***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***2. Получаю информацию*** | ***3. Хотел(а) бы получать*** |
| На сайте учреждения | 1 | 1 |
| В СМИ (ТВ, радио, пресса) | 2  | 2  |
| Из афиш на улицах города | 3  | 3  |
| Из афиш на специальных сайтах | 4  | 4  |
| По телефону учреждения | 5  | 5  |
| При личном обращении в учреждение | 6  | 6  |
| От родственников, знакомых | 7  | 7  |
| Другое | 8 | 8 |

1. ***Поговорим о той информации о мероприятиях, которую вы получаете :Согласны ли Вы со следующими утверждениями: (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Да*** | ***Скорее да*** | ***Частично*** | ***Скорее нет*** | ***Нет*** |
| А | Я легко, не прилагая усилий, могу найти информацию об учреждении, новых мероприятиях | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Б | Информация, которую я нахожу, является полной | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| В | Информация, которую я могу найти, является понятной для меня | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Г | Информация, которую я получаю, является актуальной | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

***III. Оценка комфортности предоставления услуг и доступности их получения***

1. ***В какой степени пребывание в этом учреждении является комфортным для Вас?***4. Абсолютно комфортно

3. Скорее комфортно

2. Трудно сказать

1. Скорее некомфортно

0. Крайне дискомфортно

1. ***Оцените комфортность среды по следующим параметрам: (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Отлично*** | ***Хорошо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Плохо*** | ***Очень плохо*** |
| А | Озеленение, деревья, клумбы | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Б | Освещение | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| В | Удобство навигации – наличие указателей и пр.  | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Г | Отсутствие сквозняков | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Д | Удобство перемещения по учреждению | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Е | Ощущение безопасности | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Ж | Чистота территории | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| З | Наличие скамеек, удобство их расположения | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| И | Комфортность расположения мест для отдыха в парке | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

1. ***Есть ли в данном учреждении следующие услуги? Достаточно ли их и расположены ли они удобно? (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***В достаточном количестве и удобно расположены*** | ***В недостаточном количестве и неудобно расположены*** | ***Отсутствуют*** |
| А | Туалеты | 4 | 2 | 0 |
| Б | Точки общественного питания | 4 | 2 | 0 |
| В | Прокат велосипедов | 4 | 2 | 0 |
| Г | Сопутствующая торговля | 4 | 2 | 0 |

1. ***Оцените, насколько Вас удовлетворяют следующие объекты парка:***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Удовлетворяют*** | ***Частично удовлетворяют*** | ***Не удовлетворяют*** | ***Отсутствуют*** |
| А | Аттракционы | 4 | 2 | 0 | 0 |
| Б | Детские площадки | 4 | 2 | 0 | 0 |
| В | Спортивные площадки | 4 | 2 | 0 | 0 |
| Г | Экспозиции, выставки | 4 | 2 | 0 | 0 |
| Д | Лодочная станция |  |  |  |  |
| Е | Пляж |  |  |  |  |
| Ж | Каток |  |  |  |  |
| З | Пункты проката инвентаря |  |  |  |  |

1. ***Оцените следующие параметры работы учреждения: (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Отлично*** | ***Хорошо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Плохо*** | ***Очень плохо*** | ***Не могу оценить*** |
| А | Транспортная и пешая доступность парка | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Б | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |

***IV. Время ожидания получения услуги***

1. ***Оцените следующие параметры работы учреждения:***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Отлично*** | ***Хорошо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Плохо*** | ***Очень плохо*** |
| А | Удобство графика работы парка | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

***V. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников парка***

1. ***Если говорить о сотрудниках парка, какую оценку Вы дадите сотрудникам учреждения по следующим параметрам? (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Отлично*** | ***Хорошо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Плохо*** | ***Очень плохо*** |
| А | Компетентность и профессионализм | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Б | Вежливость | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| В | Доброжелательность  | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Г | Готовность прийти на помощь | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

***VI. Оценка удовлетворённости работой учреждения***

1. ***В общем и целом, насколько Вы удовлетворены деятельностью этого парка?***

4. Полностью удовлетворен(а)

3. Скорее, удовлетворен(а)

2. Удовлетворен(а) частично

1. Скорее, не удовлетворен(а)

0. Полностью не удовлетворен(а)

1. ***Как бы Вы оценили качество следующих мероприятий, проводимых в парке? (ответ по каждой строке!)***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Отлично*** | ***Хорошо*** | ***Удовлетворительно*** | ***Плохо*** | ***Очень плохо*** | ***Услуга не предоставляется*** |
| А | Проведение концертов | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Б | Организация детских утренников | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| В | Организация народных гуляний | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Г | Организация и проведение праздников | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Д | Формирование кружков | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Е | Формирование творческих коллективов | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Ж | Организация клубов по интересам | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| З | Создание выставок, ярмарок | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| И | Проведение дискотек | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| К | Кинопоказ | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| Л | Организация тематических вечеров | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |

***VII. Предложения по работе учреждения***

1. ***Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает учреждению?***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ***Что Вас не устраивает в работе учреждения?***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ***Что бы Вы изменили в работе учреждения?***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

## Бланк аудита сайтов учреждений

1. ***Насколько доступной является следующая информация об учреждении***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***доступна*** | ***доступна с ограничениями*** | ***недоступна*** |
| 1.1. | полное наименование учреждения | 2 | 1 | 0 |
| 1.2. | сокращённое наименование учреждения | 2 | 1 | 0 |
| 1.3. | почтовый адрес | 2 | 1 | 0 |
| 1.4. | схема проезда | 2 | 1 | 0 |
| 1.5. | адрес электронной почты | 2 | 1 | 0 |
| 1.6. | структура учреждения | 2 | 1 | 0 |
| 1.7. | сведения об учредителе (учредителях) | 2 | 1 | 0 |
| 1.8. | учредительные документы | 2 | 1 | 0 |
| 1.9. | информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 2 | 1 | 0 |
| 1.10. | перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг | 2 | 1 | 0 |
| 1.11. | дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры, услуги, предоставляемые на платной основе | 2 | 1 | 0 |
| 1.12. | стоимость услуг | 2 | 1 | 0 |
| 1.13. | предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 2 | 1 | 0 |
| 1.14. | наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения | 2 | 1 | 0 |

1. ***(ТОЛЬКО ДЛЯ культурно-досуговых учреждений) Оцените информирование о новых мероприятиях в учреждении, в какой степени Вы согласны со следующими утверждениями? (ИНТЕРВЬЮЕРУ: если информация о новых мероприятиях не представлена – обвести 0 во всех строках)***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***полностью согласен*** | ***скорее согласен*** | ***скорее не согласен*** | ***совершенно не согласен*** | ***информация отсутствует*** |
| А | информация хорошо доступна | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Б | информация достаточно полная  | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| В | информация свежая и актуальная  | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

1. ***Оцените удобство навигации по сайту учреждения по следующим параметрам:***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***Опция работает хорошо*** | ***Опция присутствует частично или работает не очень хорошо*** | ***Опции нет или работает очень плохо*** |
| 3.1 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта | 2 | 1 | 0 |
| 3.2 | Карта сайта | 2 | 1 | 0 |
| 3.3 | Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 2 | 1 | 0 |
| 3.4 | Наличие независимой системы учета посещений сайта  | 2 | 1 | 0 |
| 3.5 | Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 2 | 1 | 0 |
| 3.6 | Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 2 | 1 | 0 |
| 3.7 | Бесплатность, доступность информации на сайте  | 2 | 1 | 0 |
| 3.8 | Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте | 2 | 1 | 0 |
| 3.9 | Дата и время размещения информации | 2 | 1 | 0 |
| 3.10 | Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 2 | 1 | 0 |

1. ***Оцените доступность следующей информации***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***доступна*** | ***доступна с ограничениями*** | ***недоступна*** |
| 1 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | 2 | 1 | 0 |
| 2 | Режим, график работы | 2 | 1 | 0 |
| 3 | Контактные телефоны, адреса электронной почты | 2 | 1 | 0 |
| 4 | Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения | 2 | 1 | 0 |

1. ***Оцените доступность следующей информации***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***доступна*** | ***доступна с ограничениями*** | ***недоступна*** |
| 1 | порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти | 2 | 1 | 0 |
| 2 | результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями  | 2 | 1 | 0 |
| 3 | предложения об улучшении качества деятельности учреждения (возможность оставить отзыв / задать вопрос специалисту) | 2 | 1 | 0 |
| 4 | план по улучшению качества работы учреждения | 2 | 1 | 0 |

# Сведения об исполнителе

Компания «АС-Холдинг» работает на рынке социологических услуг с 2010 года. Предприятия, входящие в холдинг, выполняют работы по проведению социологических исследований по Государственным контрактам.

В частности, в сфере культуры предприятиями холдинга проводились следующие проекты:

* «Качество предоставления услуг образовательными учреждениями в сфере культуры и искусства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» 2010 год
* «Оптимизация сети образовательных учреждений культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры», 2010 год
* «Стратегия развития образования в сфере культуры и искусства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры до 2020 года», 2010 год
* «Качество предоставления услуг в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа ХМАО-Югры, 2011 год»
* «Место сельской библиотеки в социокультурном пространстве региона», ХМАО-Югра, 2011 год

Проекты, включающие в себя оценку качества оказания услуг в сфере культуры:

* «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Приморского края», 2011 год
* «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городского округа и муниципальных районов Магаданской области», 2010 год
* «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Забайкальского края», 2011 год.
* «Оценка качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству культуры Сахалинской области», 2014 год

# Глава 1. Сводные результаты оценки деятельности учреждений

**Таблица 10. Сводные результаты оценки деятельности учреждений (максимум – 107 баллов для библиотеки и музея, 100 баллов – для прочих учреждений). В разрезе по отдельным параметрам оценки деятельности указан % достижения максимального балла**

| **Учреждение** | **Итоговый балл** | **% достижения максимального балла** | **Открытость и доступность информации об организации, %** | **Комфортность условий предоставлений услуг и доступности их получения, %** | **Время ожидания предоставления услуги, %** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации, %** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг, %** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Снежинский городской музей | **105.2** | **98.3** | 98.8 | 98.8 | 96.7 | 100.0 | 97.4 |
| Клубное объединение "Октябрь" | **94.6** | **94.6** | 97.5 | 93.3 | 93.3 | 98.3 | 92.4 |
| Городская библиотека | **101.5** | **94.8** | 96.5 | 94.4 | 82.8 | 100.0 | 98.6 |
| Парк культуры и отдыха | **88.2** | **88.2** | 95.5 | 85.3 | 100.0 | 93.9 | 80.9 |

# Глава 2. Оценка открытости и доступности информации об организациях

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

* Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы (на основании аудита сайта)
* Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры (на основании аудита сайта)
* Информирование о новых мероприятиях, доступность информации об учреждениях (на основании опроса пользователей)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей открытости и доступности составляет 19 баллов.

**Таблица 11. Основные показатели открытости и доступности информации об организациях**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение** | **Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы** **max = 5** | **Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры****max = 7** | **Информирование о новых мероприятиях****max = 7 (кроме библиотек)** | **Сумма баллов** | **% достижения максимального балла** |
| Снежинский городской музей | 5.0 | 7.0 | 6.8 | **18.8** | **98.8** |
| Клубное объединение "Октябрь" | 5.0 | 7.0 | 6.5 | **18.5** | **97.5** |
| Городская библиотека | 5.0 | 7.0 | 6.3 | **18.3** | **96.5** |
| Парк культуры и отдыха | 5.0 | 7.0 | 6.2 | **18.2** | **95.5** |

По показателям открытости и доступности все организации получили высокие баллы – свыше 18 из 19 возможных.

Посетителям также были заданы дополнительные вопросы, касающиеся открытости и доступности информации об учреждении, в частности, оценки пользователей легкости нахождения информации, ее полноты, понятности и актуальности, а также источников получения информации об учреждении. Мнения пользователей в разрезе этих вопросов не влияют на итоговую оценку учреждения, но могут быть использованы для выработки рекомендации учреждениям по повышению качества оказываемых услуг.

**Таблица 12. Уточняющие показатели открытости и доступности информации об организациях: легкость нахождения информации, ее полнота, понятность и актуальность – доли положительных ответов, %**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение** | **Легкость нахождения информации об учреждении** | **Полнота информации** | **Понятность информации** | **Актуальность информации** |
| Снежинский городской музей | 96.7% | 93.3% | 93.3% | 93.3% |
| Клубное объединение "Октябрь" | 86.7% | 93.3% | 93.3% | 90.0% |
| Городская библиотека | 71.9% | 78.1% | 93.8% | 90.6% |
| Парк культуры и отдыха | 78.8% | 84.8% | 90.9% | 93.9% |

В разрезе уточняющих показателей открытости и доступности информации об учреждениях видно, что почти по всем показателям учреждения получили высокие баллы со стороны пользователей. Однако могут быть отмечены следующие направления для улучшения: несколько отстает показатель легкости нахождения информации о деятельности клубного объединения «Октябрь», Городской библиотеки, Парка культуры и отдыха (удовлетворены этим параметром только 86,7%, 71,9% и 78,8% посетителей соответственно); также для Городской библиотеки и Парку культуры и отдыха может быть рекомендовано отражать информацию о деятельности более полно (удовлетворены этим параметром только 78,1 и 84,8% соответственно).

Также респондентам задавался вопрос, откуда они получают информацию об учреждении и/или проводимых им мероприятиях и откуда они хотели бы получать такую информацию. Сравнение ответов на этот вопрос позволяет выявить недостающие для пользователей источники информации.

В таблицах 13 и 14 приведены расчеты источников получения информации об учреждении.

В целом, для учреждений мы видим равномерное задействование различных каналов информирования.

Для посетителей Снежинского городского музея основные источники получения информации – это СМИ, афиши на улицах, сайт учреждения, а также рекомендации знакомых.

Посетители учреждений клубного объединения «Октябрь» узнают информацию прежде всего из СМИ и из афиш на улицах города, а также от знакомых, при личном обращении в учреждении, также востребован телефон учреждения.

Для посетителей библиотеки наиболее актуальны такие источники информации о деятельности учреждения, как СМИ, телефон учреждения, мнения знакомых.

Посетители Парка культуры и отдыха узнают информацию прежде всего из СМИ и из афиш на улицах города, а также на сайте учреждения, от знакомых.

В целом, существующие и желаемые источники получения информации совпадают.

**Таблица 13. Источники получения информации об учреждении, % к числу ответивших по каждому учреждению**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение** | На сайте учреждения | В СМИ (ТВ, радио, пресса) | Из афиш на улицах города | Из афиш на специальных сайтах | По телефону учреждения | При личном обращении в учреждение | От знакомых | Другое |
| Снежинский городской музей | 46.7% | 90.0% | 50.0% | 16.7% | 30.0% | 36.7% | 53.3% |  |
| Клубное объединение "Октябрь" | 33.3% | 76.7% | 73.3% | 26.7% | 53.3% | 53.3% | 60.0% | 3.3% |
| Городская библиотека | 31.3% | 71.9% | 37.5% | 28.1% | 56.3% | 59.4% | 46.9% | 3.1% |
| Парк культуры и отдыха | 51.5% | 75.8% | 69.7% | 24.2% | 15.2% | 18.2% | 54.5% | 3.0% |

**Таблица 14. Желаемые источники получения информации об учреждении, % к числу ответивших по каждому учреждению**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение** | На сайте учреждения | В СМИ (ТВ, радио, пресса) | Из афиш на улицах города | Из афиш на специальных сайтах | По телефону учреждения | При личном обращении в учреждение | От знакомых | Другое |
| Снежинский городской музей | 40.0% | 76.7% | 56.7% | 23.3% | 23.3% | 33.3% | 50.0% |  |
| Клубное объединение "Октябрь" | 33.3% | 63.3% | 76.7% | 23.3% | 60.0% | 53.3% | 50.0% | 10.0% |
| Городская библиотека | 62.5% | 40.6% | 40.6% | 25.0% | 21.9% | 12.5% | 21.9% |  |
| Парк культуры и отдыха | 33.3% | 83.3% | 60.0% |  |  |  |  |  |

# Глава 3. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

* Уровень комфортности пребывания в организации культуры (на основании опроса получателей услуг)
* Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения (на основании аудита сайта)
* Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации (на основании аудита сайта)
* Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) (только для библиотек, на основании оценок пользователей)
* Транспортная и пешая доступность организации культуры (на основании опроса получателей услуг)
* Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения (на основании аудита сайта)
* Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) (на основании оценок пользователей)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения составляет: для библиотек – 39, для прочих учреждений – 30.

**Таблица 15. Основные показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение** | **Уровень комфортности пребывания в организации культуры max = 5** | **Раскрытие информации об услугах учреждения на сайте max = 5** | **Технические показатели работы сайта max = 5** | **Стоимость дополнительных услуг max = 9** | **Транспортная и пешая доступность организации культуры max = 5** | **Наличие электронных билетов и пр. max = 5** | **Удобство пользования электронными сервисами max = 5** | **Сумма баллов** | **% достижения максимального балла** |
| Снежинский городской музей | 4.8 | 5.0 | 5.0 |   | 5.0 | 5.0 | 4.8 | **29.6** | **98.8** |
| Клубное объединение "Октябрь" | 4.0 | 5.0 | 5.0 |   | 4.7 | 5.0 | 4.3 | **28.0** | **93.3** |
| Городская библиотека | 4.5 | 5.0 | 5.0 | 8.6 | 4.5 | 5.0 | 4.1 | **36.8** | **94.4** |
| Парк культуры и отдыха | 3.9 | 5.0 | 5.0 |   | 4.2 | 5.0 | 2.4 | **25.6** | **85.3** |

По показателям комфортности предоставления услуг все учреждения, кроме Парка культуры и отдыха, получили высокие, свыше 90%, баллы. Для достижения максимальных показателей необходимо повысить уровень комфортности пребывания посетителей в учреждениях (прежде всего для КО «Октябрь» и ПКиО, которые, по результатам опроса пользователей, набрали только 4 и 3.9 балла соответственно из 5 возможных), а также повысить удобство пользования электронными сервисами (прежде всего для ПКиО, который по данному пункту набрал только 2,4 балла из 5 возможных).

Посетителям также задавались дополнительные вопросы, касающиеся уровня комфорта помещений. Эти уточняющие показатели не влияют на итоговую оценку и служат информацией для выработки дополнительных рекомендаций.

**Таблица 16. Уточняющие показатели комфортности пребывания в учреждении – доли положительных ответов (оценки «отлично» и «хорошо» отдельным параметрам комфортности), %**

| **Учреждение** | **Снежинский городской музей** | **Клубное объединение "Октябрь"** | **Городская библиотека** | **Парк культуры и отдыха** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Температурный режим в помещении | 96.7% | 90.0% | 93.8% |  |
| Освещение | 96.7% | 96.7% | 100.0% | 57.6% |
| Удобство навигации – наличие указателей и пр.  | 96.7% | 80.0% | 93.8% | 39.4% |
| Отсутствие сквозняков | 100.0% | 80.0% | 87.5% |  |
| Удобство перемещения по учреждению / территории | 100.0% | 93.3% | 100.0% | 84.8% |
| Ощущение безопасности | 100.0% | 93.3% | 96.9% | 75.8% |
| Чистота помещений / прилегающей территории | 100.0% | 96.7% | 96.9% | 78.8% |
| Комфортность посадочных мест / скамеек, лавочек | 100.0% | 90.0% | 100.0% | 57.6% |
| Комфортность расположения мест для отдыха в помещении / на территории | 100.0% | 86.7% | 93.8% | 66.7% |
| Озеленение территории |  |  |  | 72.7% |

Доля положительных ответов (сумма оценок «хорошо» и «отлично») менее 90% может сигнализировать о возможной проблеме по данному параметру. Потенциально проблемные места выделены заливкой в таблице 16. Особенно выделяется низкими оценками уровню комфортности Парк культуры и отдыха.

Дополнительной информацией служит оценка достаточности и комфортности туалетов, буфетов, гардероба, сопутствующей торговли со стороны пользователей (таблица 17). В случае расхождения оценок пользователей с действительностью следует уделить внимание информированию потребителей о наличии тех или иных помещений (при помощи навигационных табличек, объявлений).

**Таблица 17. Уточняющие показатели комфортности пребывания в учреждении – доли тех, кто считает, что данные помещения в учреждении есть в достаточном количестве с удобным месторасположением, %**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение** | **Снежинский городской музей** | **Клубное объединение "Октябрь"** | **Городская библиотека** | **Парк культуры и отдыха** |
| Туалеты | 93.3% | 66.7% | 100.0% | 60.6% |
| Буфеты | 3.3% | 6.7% | 0.0% | 54.5% |
| Гардероб | 96.7% | 96.7% | 96.9% | н/о |
| Сопутствующая торговля | 3.3% | 36.7% | 0.0% | 69.7% |

Посетителей библиотек в ходе опроса спрашивали, есть ли те или иные услуги в библиотеке. Данный вопрос позволяет получить информацию об уровне информированности посетителей об услугах библиотеки. В случае расхождения ответов пользователей с действительностью следует также уделить внимание информированию.

**Таблица 18. Услуги библиотеки, о которых осведомлены ее посетители, %**

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуга** | **%** |
| Ксерокопирование, сканирование | 71.9% |
| Заказ книги в другой библиотеке | 15.6% |
| Информирование о возврате нужной книги | 84.4% |
| Возможность отложить книгу | 87.5% |

Также посетителям ПКиО задавался вопрос о том, достаточно ли тех или иных объектов на территории Парка и удобно ли они расположены (таблица 19). В целом мы можем видеть, что посетителей не в полной мере удовлетворены инфраструктурой парка, ни по одному из объектов не получен показатель свыше 90% – развитию инфраструктуры парка следует уделить особое внимание.

**Таблица 19. Уточняющие показатели комфортности пребывания – доли тех, кто считает, что данные объекта в парке есть в достаточном количестве с удобным месторасположением, %**

|  |  |
| --- | --- |
| **Объект парка** | **%** |
| Каток | 69.7 |
| Лодочная станция | 60.6 |
| Пляж | 57.6 |
| Пункты проката инвентаря | 54.5 |
| Аттракционы | 36.4 |
| Детские площадки | 36.4 |
| Экспозиции, выставки | 24.2 |
| Спортивные площадки | 18.2 |

# Глава 4. Оценка времени ожидания предоставления услуги

Оценка времени ожидания предоставления услуги рассчитывается на основании следующих показателей:

* Удобство графика работы организации культуры (на основании оценок получателей услуг)
* Простота/удобство электронного каталога (на основании оценок получателей услуг, оценивались только библиотеки)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей оценки времени ожидания предоставления услуги составляет: для учреждений культуры – 7, для библиотеки и музея – 14.

**Таблица 20. Основные показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение** | **Удобство графика работы организации культуры****max = 7** | **Простота/удобство электронного каталога****max = 7** | **Сумма баллов** | **% достижения максимального балла** |
| Снежинский городской музей | 7.0 | 6.5 | **13.5** | **96.7** |
| Клубное объединение "Октябрь" | 6.5 |  | **6.5** | **93.3** |
| Городская библиотека | 6.6 | 5.0 | **11.6** | **82.8** |
| Парк культуры и отдыха | 7.0 |   | **7.0** | **100.0** |

Все учреждения, кроме библиотеки, получили баллы свыше 90%. Для Городской библиотеки снизила общий балл недостаточность простоты и удобства пользования электронным каталогом для пользователей (по этому пункту учреждение набрало только 5 баллов из 7).

# Глава 5. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников организаций

Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций рассчитывается на основании следующих показателей:

* Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (на основании оценок получателей услуг)
* Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации (на основании аудита сайтов)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций – 14.

**Таблица 21. Основные показатели доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение** | **Доброжелательность, вежливость и компетентность****max = 7** | **Наличие соответствующей информации на сайте****max = 7** | **Сумма баллов** | **% достижения максимального балла** |
| Снежинский городской музей | 7.0 | 7.0 | **14.0** | **100.0** |
| Клубное объединение "Октябрь" | 6.8 | 7.0 | **13.8** | **98.3** |
| Городская библиотека | 7.0 | 7.0 | **14.0** | **100.0** |
| Парк культуры и отдыха | 6.2 | 7.0 | **13.2** | **93.9** |

По показателям доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций все учреждения получили свыше 90%.

В таблице 22 отражены доли положительных оценок доброжелательности, вежливости, компетентности, а также готовности сотрудников учреждений прийти на помощь (последний показатель не участвовал в построении интегрального показателя, является уточняющим). Как показал опрос, подавляющее большинство посетителей оценивают работу сотрудников учреждений высоко, однако для сотрудников Парка культуры и отдыха рекомендовано повышение качества коммуникации с потребителями (как мы видим, порядка 12–15% опрошенных не удовлетворены уровнем компетентности, вежливости и отзывчивости сотрудников Парка).

**Таблица 22. Оценки со стороны пользователей сотрудников учреждений – доли положительных ответов (оценки «отлично» и «хорошо»), %**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  **Учреждение** | Компетентность | Вежливость | Доброжелательность | Готовность прийти на помощь |
| Снежинский городской музей | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| Клубное объединение "Октябрь" | 93.3% | 96.7% | 100.0% | 96.7% |
| Городская библиотека | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| Парк культуры и отдыха | 87.9% | 84.8% | 90.9% | 87.9% |

# Глава 6. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг рассчитывается на основании следующих показателей:

* Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом (на основании оценок пользователей)
* Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации (на основании аудита сайтов)
* Наличие информации о новых изданиях (на основании оценок пользователей, только для библиотек)
* Разнообразие творческих групп, кружков по интересам, мероприятий (на основании оценок пользователей, кроме библиотек)
* Качество проведения культурно-массовых мероприятий (на основании оценок пользователей, кроме библиотек)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей удовлетворенности качеством оказания услуг составляет: для библиотек – 21, для прочих учреждений – 30 баллов.

**Таблица 23. Основные показатели удовлетворенности качеством оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждение** | **Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом****max = 5** | **Информация об оценке качества на сайте****max = 6** | **Наличие информации о новых изданиях****max = 10** | **Разнообразие творческих групп, кружков по интересам, мероприятий****max = 9** | **Качество проведения культурно-массовых мероприятий****max = 10** | **Сумма баллов** | **% достижения максимального балла** |
| Снежинский городской музей | 4.8 | 6.0 |   | 8.4 | 10.0 | **29.2** | **97.4** |
| Клубное объединение "Октябрь" | 4.3 | 6.0 |   | 7.4 | 10.0 | **27.7** | **92.4** |
| Городская библиотека | 5.0 | 6.0 | 9.7 |   |   | **20.7** | **98.6** |
| Парк культуры и отдыха | 3.5 | 6.0 |   | 5.4 | 9.4 | **24.3** | **80.9** |

Все учреждения, кроме Парка культуры и отдыха, получили баллы свыше 90%. Таблицы 24–27 уточняют, какими конкретно услугами удовлетворены или не удовлетворены посетители учреждений.

**Таблица 24. Уточняющие показатели удовлетворенности качеством услуг Снежинского городского музея – доли удовлетворенных качеством услуг (сумма оценок «хорошо» и «отлично»), %**

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуга** | **%** |
| Качество проведения экскурсий | 100.0% |
| Разнообразие экспозиций | 93.3% |

Посетители Снежинского городского музея полностью удовлетворены качеством проведения экскурсий, а также большинство удовлетворены разнообразием экспозиций. Однако часть посетителей в своих пожеланиях просят расширить спектр экспозиций, добавить интерактивные мероприятия.

**Таблица 25. Уточняющие показатели удовлетворенности качеством услуг клубного объединения «Октябрь» – доли удовлетворенных качеством услуг (сумма оценок «хорошо» и «отлично»), %**

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуга** | **%** |
| Проведение концертов | 100.0% |
| Создание выставок, ярмарок | 96.6% |
| Организация и проведение праздников | 89.7% |
| Организация детских утренников | 89.6% |
| Формирование кружков | 82.2% |
| Формирование творческих коллективов | 81.5% |
| Организация народных гуляний | 75.8% |
| Организация тематических вечеров | 74.1% |
| Организация клубов по интересам | 74.0% |
| Кинопоказ | 25.0% |
| Проведение дискотек | 21.4% |

Посетители учреждений КО «Октябрь» полностью или в основном удовлетворены концертами и проводимыми выставками и ярмарками; также фиксируется высокая степень удовлетворенности организуемыми праздниками, утренниками, кружками и коллективами. В своих пожеланиях потребители просят расширить спектр тематических кружков и тематических вечером, в том числе специализированных для пожилых людей.

**Таблица 26. Уточняющие показатели удовлетворенности качеством услуг Городской библиотеки – доли удовлетворенных качеством услуг (сумма оценок «хорошо» и «отлично»), %**

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуга** | **%** |
| Запись в библиотеку | 100.0% |
| Обслуживание по абонементу | 100.0% |
| Музей | 100.0% |
| Работа кружков | 100.0% |
| Выставки, в т.ч. книжные | 100.0% |
| Мастер-классы, открытые уроки | 100.0% |
| Встречи с известными людьми | 100.0% |
| Обслуживание в читальных залах | 96.8% |
| Предоставление информации о составе библиотечного фонда через систему каталогов | 96.8% |
| Информирование читателей о новых поступлениях | 96.8% |
| Лектории | 94.7% |
| Конкурсы, викторины | 90.9% |
| Пользование компьютером и интернетом | 88.5% |
| Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках | 86.4% |
| Доставка книг на дом | 83.4% |
| Чаепития, посиделки | 83.3% |
| Пользование принтером, сканером | 69.6% |

Посетители Городской библиотеки демонстрируют высокий уровень удовлетворенности как основными, так и дополнительными услугами библиотеки. Единственное, что требует внимание, – это повышение качества и доступности услуг распечатки, сканирования.

**Таблица 27. Уточняющие показатели удовлетворенности качеством услуг Парка культуры и отдыха – доли удовлетворенных качеством услуг (сумма оценок «хорошо» и «отлично»), %**

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуга** | **%** |
| Организация и проведение праздников | 97.0% |
| Проведение концертов | 94.0% |
| Организация тематических вечеров | 90.4% |
| Организация клубов по интересам | 89.3% |
| Организация народных гуляний | 87.9% |
| Организация детских утренников | 87.1% |
| Кинопоказ | 83.4% |
| Создание выставок, ярмарок | 78.8% |
| Формирование творческих коллективов | 72.4% |
| Формирование кружков | 64.3% |
| Проведение дискотек | 64.3% |

Посетители Парка культуры и отдыха, по сути, не полностью удовлетворены инфраструктурой парка, но удовлетворены проводимыми в ПКиО праздниками, концертами, тематическими вечерами.

# Глава 7. Рекомендации в отношении повышения качества услуг

**Снежинский городской музей**

* Осуществлять продажу сувенирной продукции.
* Внедрить аудиогид.
* Расширить спектр экспозиций, в том числе интерактивных, в которых посетитель может принять участие.
* Добавить буфет.

**Клубное объединение «Октябрь»**

* Повысить уровень информированности о деятельности учреждений: задействовать активнее специализированные сайты, СМИ, наружную рекламу.
* Повысить уровень комфортности пребывания в учреждении по следующим параметрам: удобство навигации (установить дополнительные указатели), сквозняки, достаточность и комфортность лавочек и мест для отдыха, ремонт системы канализации, доступность туалетов для посетителей.
* Расширить спектр тематических кружков, особенно востребованным направлением может стать создание тематических кружков для пожилых людей.
* Добавить буфет.

**Городская библиотека**

* Повысить уровень информированности о деятельности учреждения: задействовать активнее специализированные сайты, СМИ, наружную рекламу. Отдельное внимание следует уделить информированию о проводимых в учреждении мероприятиях, наличие дополнительных услуг.
* В части комфортности пребывания в учреждении следует обратить внимание на климатические условия в помещениях (часть потребителей отмечают жару в теплый период года, наличие сквозняков).
* Повысить доступность и удобство электронных каталогов: оснастить учреждение дополнительными компьютерами, провести обучение для сотрудников, подготовить памятку и инструкции для пользователей.
* Повысить качество и доступность услуг сканирования, распечатки документов (приобрести дополнительное оборудование).
* Продолжить работу по совершенствованию библиотечного фонда, обеспечение библиотеки новинками, узкоспециальной литературой.
* Добавить буфет или хотя бы кулер / автомат с напитками.
* Оснастить помещения розетками для возможности подключения посетителями телефонов, ноутбуков.
* Продолжить работу по организации тематических кружков, лекций.

**Парк культуры и отдыха**

* Повысить уровень информированности о деятельности учреждения: задействовать активнее специализированные сайты, СМИ, наружную рекламу. Отдельное внимание следует уделить информированию о проводимых на территории парка мероприятиях, наличие дополнительных услуг.
* Повысить удобство пользования электронными сервисами: активнее их внедрять, разъяснять пользователям, как ими пользоваться.
* Повысить уровень комфортности пребывания посетителей на территории парка, прежде всего установить указатели, навигационные таблички; установить дополнительные лавочки и урны, оборудовать дополнительно туалеты, повысить уровень освещенности территории, а также уровень безопасности (охрана, системы видеонаблюдения).
* Развивать инфраструктуру парка: внедрять дополнительные аттракционы, тир, оборудовать спортивные, детские, тренажерные площадки, расширить спектр услуг проката на пляже.
* Добавить услуги общепита, продажи сувенирной продукции.