

**Методика
проведения оценки качества оказания услуг
клубными учреждениями Муниципального бюджетного учреждения
Шурышкарская централизованная клубная система**

Анкетирование населения Шурышкарского района проводится в целях оценки значения показателя эффективности деятельности учреждения «Повышение уровня удовлетворенности населения автономного округа качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере культуры, %», а также в целях сбора субъективной информации о качестве обслуживания посетителей клубных учреждений Шурышкарского района.

Согласно п. 2.7 Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Министерства культуры РФ № 261 от 17 марта 2017 года, для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг клубными учреждениями Муниципального бюджетного учреждения Шурышкарская централизованная клубная система они отнесены к разным категориям организаций культуры и для них определено необходимое минимальное количество собираемых анкет в соответствии с данной таблицей:

Наименование учреждения (клуба/дома культуры)	Количество получателей услуг в 2016 г., тыс. чел.	Категория	Число анкет в год, шт.	Число анкет в квартал, шт.
Муниципальное бюджетное учреждение Шурышкарская централизованная клубная система	129,864	Крупная организация культуры	Не менее 1000	Не менее 250
В том числе:				
Центр досуга и народного творчества село Мужи	33,539	Средняя организация культуры	Не менее 500	Не менее 52
Сельский дом культуры село Горки	28,725	Средняя организация культуры	Не менее 500	Не менее 40
Сельский дом культуры село Овгорт	9,889	Средняя организация культуры	Не менее 500	Не менее 40
Сельский дом культуры село Шурышкары	14,454	Средняя организация культуры	Не менее 500	Не менее 40
Сельский клуб село Азовы	6,479	Малая организация культуры	Не менее 150	Не менее 12

Сельский клуб село Восяхово	13,569	Малая организация культуры	Не менее 100	Не менее 25
Сельский клуб село Лопхари	12,244	Средняя организация культуры	Не менее 500	Не менее 12
Сельский клуб село Питляр	5,691	Малая организация культуры	Не менее 150	Не менее 12
Сельский клуб деревня Ямгорт	3,391	Малая организация культуры	Не менее 150	Не менее 12
Сельский клуб деревня Казым - Мыс	0,899	Малая организация культуры	Не менее 150	Не менее 6
Сельский клуб деревня Усть - Войкары	0,984	Малая организация культуры	Не менее 150	Не менее 12

Анкетирование проводится анонимно. В каждом клубном учреждении должно быть оборудовано место для заполнения анкет и закрывающийся ящик для их сбора. Непосредственный сбор анкет (Приложение 1) осуществляют работники клубных учреждений путем предложения посетителям принять участие в опросе. Выемка анкет из ящика производится руководителем клубного учреждения (в филиалах) / методистом по информационно-аналитической деятельности (в головном учреждении) ежемесячно, не позднее 24 числа. После заполнения статистического отчета по собранным анкетам (Приложение 2) опросные листы и статистические отчеты, передаются заведующей информационно-аналитическим отделом не позднее 20 числа.

Значение показателя эффективности деятельности учреждения «Повышение уровня удовлетворенности населения автономного округа качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере культуры, %» рассчитывается по итогам каждого квартала. Для расчета показателя берутся ответы на вопрос №2 (Удовлетворены ли Вы качеством услуг, предоставляемых учреждением ?). К положительным ответам на данный вопрос относятся варианты «полностью удовлетворен», «скорее удовлетворен, чем нет»; к отрицательным – «скорее не удовлетворен», «совершенно не удовлетворен».

Алгоритм расчета значений целевого показателя:

$$\Pi = \text{Куд.} / \text{Копр.} * 100\%,$$

где

Π – уровень удовлетворенности посетителей качеством предоставления услуг (%);

Куд. – количество голосов людей, удовлетворенных качеством предоставления услуг (т. е. давших положительный ответ);

Копр. – общее число участников опроса (анкетирования).

Результаты оценки качества оказания услуг клубными учреждениями Муниципального бюджетного учреждения Шурышкарская централизованная клубная система отражаются в квартальных и годовом отчетах филиалов, квартальных и годовом сводных отчетах учреждения.

Приложение 1
к Методике проведения оценки
качества оказания услуг
клубными учреждениями
Муниципального бюджетного учреждения
Шурышкарская централизованная
клубная система

ОПРОСНИК
по оценке качества оказания услуг

(наименование учреждения, адрес)

1. Почему Вы посещаете это клубное учреждение? (отметьте все подходящие ответы)

- расположен рядом с домом / местом учебы / работы
- нравятся выставки и экспозиции
- нравятся проводимые мероприятия
- привлекают предлагаемые платные услуги
- нравится персонал
- по необходимости (с классом, друзьями, коллегами)
- больше негде проводить досуг

2. Удовлетворены ли Вы качеством услуг, предоставляемых этим клубным учреждением? (выберите один ответ)

- полностью удовлетворен
- скорее удовлетворен
- скорее удовлетворен, чем нет
- совершенно не удовлетворен

**3. Хотели бы Вы появления каких-либо новых услуг в этом клубном учреждении?
Если да, то каких?**

- нет, меня все устраивает
- да _____

4. Оцените, пожалуйста, степень удовлетворенности следующими характеристиками клубного учреждения:

от 1 (абсолютно не удовлетворен) до 5 (полностью удовлетворен)

- цены на услуги _____
- качество предоставляемых услуг _____

**5. Как бы Вы оценили в целом уровень обслуживания в этом клубном учреждении?
(выберите один ответ)**

- очень высокий
- высокий
- удовлетворительный
- низкий
- очень низкий

**6. Откуда Вы узнаете о мероприятиях, проводимых в этом клубном учреждении?
(отметьте все подходящие ответы)**

- из печатных СМИ
- из рекламы на ТВ
- из рекламы на радио
- из наружной рекламы
- от знакомых (родственников)
- из интернета

Благодарим Вас за ответы!

Приложение 2
 к Методике проведения оценки
 качества оказания услуг
 клубными учреждениями
 Муниципального бюджетного учреждения
 Шурышкарская централизованная
 клубная система

СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
о результатах проведения оценки качества оказания услуг

в период _____
 (наименование клубного учреждения)

(указать отчетный период)

№ п/п	Наименование показателя	Ед. изм.	Плановый показатель		Фактический показатель		% выполнения	
			в квартал	в год	в квартал	в год	в квартал	в год
1.	Число собранных анкет	Ед.						
2.	Уровень удовлетворен- ности посетителей услугами клубного учреждения	%						

Анализ ответов на вопросы анкеты:

1. Почему Вы посещаете это клубное учреждение?

Варианты ответов	Количество ответов					
	в текущий отчетный месяц		в текущий отчетный квартал		в текущий отчетный год	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%
расположен рядом с домом / местом учебы / работы						
нравятся выставки						
нравятся проводимые мероприятия						
привлекают предлагаемые платные услуги						
нравится персонал						
по необходимости (с классом, друзьями, коллегами)						
больше негде проводить						

досуг						
ВСЕГО ОТВЕТОВ						

2. Удовлетворены ли Вы качеством услуг, предоставляемых этим клубным учреждением?

Варианты ответов	Количество ответов					
	в текущий отчетный месяц		в текущий отчетный квартал		в текущий отчетный год	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%
полностью удовлетворен						
скорее удовлетворен, чем нет						
скорее не удовлетворен						
совершенно не удовлетворен						
ВСЕГО ОТВЕТОВ		100		100		100

3. Хотели бы Вы появления каких-либо новых услуг в этом клубном учреждении?

Варианты ответов	Количество ответов					
	в текущий отчетный месяц		в текущий отчетный квартал		в текущий отчетный год	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%
нет, меня все устраивает						
да						
ВСЕГО ОТВЕТОВ		100		100		100

Если да, то каких? (перечислить ответы с учетом предыдущих предложений):

4. Оцените, пожалуйста, степень удовлетворенности следующими характеристиками клубного учреждения: от 1 (абсолютно не удовлетворен) до 5 (полностью удовлетворен)

Наименование характеристики	Общее число ответов	Оценки респондентов					Средний балл
		1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов	
цены на услуги							
качество предоставляемых услуг							

5. Как бы Вы оценили в целом уровень обслуживания в этом клубном учреждении?

Варианты ответов	Количество ответов					
	в текущий отчетный месяц		в текущий отчетный квартал		в текущий отчетный год	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%
очень высокий						
высокий						

удовлетворительный						
низкий						
очень низкий						
ВСЕГО ОТВЕТОВ		100		100		100

6. Откуда Вы узнаете о мероприятиях, проводимых в этом клубном учреждении?

Варианты ответов	Количество ответов					
	в текущий отчетный месяц		в текущий отчетный квартал		в текущий отчетный год	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%
из печатных СМИ						
из рекламы на ТВ						
из рекламы на радио						
из наружной рекламы						
от знакомых (родственников)						
из интернета						
ВСЕГО ОТВЕТОВ						

Комментарии, пояснения, выводы:
