

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Нижевартовский государственный университет»

Факультет экономики и управления

Кафедра социально-гуманитарных наук и туризма

ОТЧЕТ

по результатам социологического исследования:

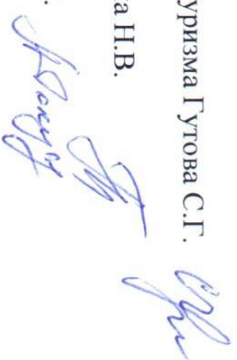
**«УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В ЛП МАУ «ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ "НЕФТЯНИК" Г. ЛАНГЕШАС»**

Выполнили:

Руководитель: к.ф.н., доцент кафедры социально-гуманитарных наук и туризма Гугова С.Г.

к.ф.н., доцент кафедры социально-гуманитарных наук и туризма Пенкина Н.В.

методист кафедры социально-гуманитарных наук и туризма Жукова О.Г.



Нижевартовск 2016

Результаты социологического исследования на тему: Удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг в ЛП МАУ «Центр культуры "Нефтяник" г. Лангепас»

№ п/п	Показатель	Оценка показателя в баллах	Результаты анализа
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Полное наименование организации культуры (0,55 балла), Сокращенное наименование организации культуры (0,55 балла) место нахождения (0,55 балла), почтовый адрес (0,55 балла), схема проезда(0,55 балла), адрес электронной почты (0,55 балла), структура организации культуры (0,55 балла), сведения об учредителе (учредителях) (0,55 балла), учредительные документы (0,55 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 5	4 балла	При анализе данного показателя, было выявлено отсутствие следующей информации: Схема проезда. Вывод: Информация представлена не в полном объеме
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания (3,5 балла), Отчет о результатах деятельности организации культуры (3,5 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 7	7 баллов	На сайте представлена следующая информация: Отчет о результатах деятельности организации культуры, в котором отражено выполнение государственного задания. Вывод: Информация представлена в полном объеме
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры		Показатель не оценивается
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках		Показатель не оценивается
1.5	Информирование о новых мероприятиях 0. Неудовлетворительно, полностью не устраивает; 1. Неудовлетворительно, испытываю затруднения с получением информации; 2. Удовлетворительно, но со значительными недостатками; 3. Удовлетворительно, информация не всегда предоставляется	7 баллов	Мнение получателей услуг: 0 баллов 0 % 1 балл 2 % 2 балла 2 % 3 балла 3 %

	своевременно; 4. В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков; 5. Хорошо, но не полностью удовлетворен(а); 6. Отлично, но есть необходимость доработки 7. Отлично, полностью удовлетворен(а). Максимальное количество баллов по данному критерию 7	4 балла 9% 5 баллов 11 % 6 баллов 21 % 7 баллов 52 %	Вывод: респонденты оценили предоставляемые информации о новых мероприятиях на отлично.
	Итого максимальное количество баллов 19:	18 баллов	
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) 0. Условия неудовлетворительные, полностью не устраивают; 1. Условия неудовлетворительные, не соответствует минимальным требованиям; 2. Условия удовлетворительные, но со значительными недостатками; 3. Условия в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков; 4. Условия хорошие, но не полностью устраивают; 5. Условия отличные, полностью устраивают. Максимальное количество баллов по данному критерию 5	5 баллов	Мнение получателей услуг: 0 баллов 1 % 1 балл 1 % 2 балла 3 % 3 балла 15 % 4 балла 23 % 5 баллов 57 % Вывод: респонденты отметили, что уровень комфортности пребывания в организации в целом хороший, но не полностью устраивает.
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры (1 балл). Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг (1 балл). Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры (1 балл). Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг (1 балл). Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения (1 балл). Максимальное количество баллов по данному критерию 5	5 баллов	При анализе данного показателя, было выявлено наличие следующей информации: 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

			Вывод: Информация представлена в полном объеме												
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта (0,55 балла). Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта (0,55 балла). Наличие независимой системы учета посещений сайта (0,55 балла). Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. (0,55 балла). Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту (0,55 балла). Бесплатность, доступность информации на сайте (0,55 балла). Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте (0,55 балла). Дата и время размещения информации (0,55 балла). Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации (0,55 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 5	3 балла	При анализе данного показателя, было выявлено отсутствие следующей информации: Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. 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. Вывод: Информация представлена не в полном объеме												
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиотид)		Показатель не оценивается												
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)		Показатель не оценивается												
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры 0. Полностью отрицательно; 1. Расположение в целом недоступное; 2. Расположение не совсем доступное; 3. Расположение в целом устраивает; 4. Хорошее расположение; 5. Отличное расположение. Максимальное количество баллов по данному критерию 5	5 баллов	Мнение получателей услуг: <table><tr><td>0 баллов</td><td>0 %</td></tr><tr><td>1 балл</td><td>1 %</td></tr><tr><td>2 балла</td><td>3 %</td></tr><tr><td>3 балла</td><td>16 %</td></tr><tr><td>4 балла</td><td>33 %</td></tr><tr><td>5 баллов</td><td>47 %</td></tr></table> Вывод: большинство респондентов отметили, что организации имеет	0 баллов	0 %	1 балл	1 %	2 балла	3 %	3 балла	16 %	4 балла	33 %	5 баллов	47 %
0 баллов	0 %														
1 балл	1 %														
2 балла	3 %														
3 балла	16 %														
4 балла	33 %														
5 баллов	47 %														

2.7	Наличие электронных билетов /наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди /наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения)	0 баллов	отличное расположение. При анализе данного показателя, было выявлено отсутствие следующей информации: Нет информации о наличии электронных билетов /наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди /наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения)
Максимальное количество баллов по данному критерию 5			
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) 0. Отрицательно, отсутствие такой возможности; 1. Удовлетворительно, но с существенными перебоими; 2. Удовлетворительно; 3. Хорошо, но есть небольшие перебои; 4. Хорошо; 5. Отлично. Максимальное количество баллов по данному критерию 5	4 балла	Мнение получателей услуг: 0 баллов 5 % 1 балл 1 % 2 балла 11 % 3 балла 7 % 4 балла 46 % 5 баллов 30 % Вывод: респонденты отметили удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям, однако отметили, что есть небольшие перебои в использовании электронными сервисами.
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)		Показатель не оценивается
3.	Итого максимальное количество баллов 30	22 балла	
3.1	Удобство графика работы организации культуры 0. Полностью не удобен; 1. В основном не удобен; 2. Удобен, но со значительными замечаниями; 3. Удобен, но не всегда; 4. В целом удобен, за исключением незначительных замечаний;	7 баллов	Мнение получателей услуг: 0 баллов 0 % 1 балл 1 % 2 балла 1 % 3 балла 7 % 4 балла 4 %
Время ожидания предоставления услуги			

	5. Удобен, но не полностью; 6. Удобен, но есть необходимость доработки 7. Удобен, полностью удовлетворен(а). Максимальное количество баллов по данному критерию 7	5 баллов8 % 6 баллов15 % 7 баллов64 % Вывод: большинство респондентов отметили, что график работы организации удобен и полностью удовлетворяет потребностей.																
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	Показатель не оценивается																
3.3	Простота/удобство электронного каталога	Показатель не оценивается																
4.	Итого максимальное количество баллов7																	
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры Оцените, насколько вежливы, доброжелательны и компетентны работники учреждения культуры, которое Вы посетили по 7 балльной шкале (0-абсолютно нет; 7 - да, всегда и в любой ситуации) 01234567 Максимальное количество баллов по данному критерию 7	7 баллов Мнение получателей услуг: <table><tr><td>0 баллов</td><td>0 %</td></tr><tr><td>1 балл</td><td>1 %</td></tr><tr><td>2 балла</td><td>2 %</td></tr><tr><td>3 балла</td><td>2 %</td></tr><tr><td>4 балла</td><td>5 %</td></tr><tr><td>5 баллов</td><td>16 %</td></tr><tr><td>6 баллов</td><td>13 %</td></tr><tr><td>7 баллов</td><td>61 %</td></tr></table> Вывод: респонденты считают, что в данной организации работают вежливые, доброжелательные и компетентные работники, оценка их деятельности по перечисленным критериям 7 баллов	0 баллов	0 %	1 балл	1 %	2 балла	2 %	3 балла	2 %	4 балла	5 %	5 баллов	16 %	6 баллов	13 %	7 баллов	61 %
0 баллов	0 %																	
1 балл	1 %																	
2 балла	2 %																	
3 балла	2 %																	
4 балла	5 %																	
5 баллов	16 %																	
6 баллов	13 %																	
7 баллов	61 %																	
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии) (1,4 балла), режим, график работы (1,4 балла), контактные телефоны (1,4 балла), адреса электронной почты (1,4 балла), раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации (1,4 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 7	7 баллов При анализе данного показателя, было выявлено наличие следующей информации: Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы, контактные телефоны,																

			адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации. Вывод: Информация представлена в полном объеме												
	Итого максимальное количество баллов 14	14 баллов													
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг														
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом 0. Полностью неудовлетворительное качество; 1. Неудовлетворительное в основном 2. Удовлетворительное качество; 3. Хорошее в основном; 4. Хорошее качество; 5. Отличное качество Максимальное количество баллов по данному критерию 5	5 баллов	Мнение получателей услуг: <table><tr><td>0 баллов</td><td>0 %</td></tr><tr><td>1 балл</td><td>1 %</td></tr><tr><td>2 балла</td><td>5 %</td></tr><tr><td>3 балла</td><td>14 %</td></tr><tr><td>4 балла</td><td>36 %</td></tr><tr><td>5 баллов</td><td>44 %</td></tr></table> Вывод: большинство респондентов высоко оценили качество оказания услуг организации.	0 баллов	0 %	1 балл	1 %	2 балла	5 %	3 балла	14 %	4 балла	36 %	5 баллов	44 %
0 баллов	0 %														
1 балл	1 %														
2 балла	5 %														
3 балла	14 %														
4 балла	36 %														
5 баллов	44 %														
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (2 балла); Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности (2 балла); План по улучшению качества работы организации (2 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 5	0 баллов	При анализе данного показателя, было выявлено отсутствие следующей информации: 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 Вывод: данный показатель не представлен на сайте организации												
5.3	Качество проведения экскурсий		Показатель не оценивается												

5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры		Показатель не оценивается
5.5	Наличие информации о новых изданиях		Показатель не оценивается
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам Оцените разнообразие творческих групп, кружков по интересам? по 9 балльной шкале. (0 - полностью не удовлетворяет, 9 – разнообразие полностью удовлетворяет). <u>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9</u> Максимальное количество баллов по данному критерию 9	9 баллов	Мнение получателей услуг: Получатели услуг оценили разнообразие творческих групп, кружков по интересам следующим образом: 1 балл 1 % 2 балла 1 % 3 балла 1 % 4 балла 2 % 5 баллов 5 % 6 баллов 8 % 7 баллов 13 % 8 баллов 17 % 9 баллов 52 % Вывод: по мнению респондентов в организации представлены разнообразные творческие группы и кружки по интересам.
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий Определите качество проведения культурно-массовых мероприятий в учреждении культуры по 10-й балльной шкале. (0 - Качество полностью не удовлетворяет, 10 - Отлично, качество мероприятий полностью удовлетворяет) <u>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</u> Максимальное количество баллов по данному критерию 10	10 баллов	Мнение получателей услуг: Получатели услуг так определили качество культурно-массовых мероприятий: 1 балл 1 % 2 балла 0 % 3 балла 1 % 4 балла 2 % 5 баллов 2 % 6 баллов 2 % 7 баллов 4 % 8 баллов 14 % 9 баллов 19 % 10 баллов 55 % Вывод: респонденты высоко оценили

		качество проведения культурно-массовых мероприятий организации
	Итого максимальное количество баллов 29	
	24 балла	
	Итого максимальное количество баллов по организации 99	85 баллов

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Удовлетворенность оказанием услуг в сфере культуры основная цель функционирования организации подобного уровня. Степень удовлетворенности потребителей услуг, хотя и не является единственным показателем качества оказываемой услуги, все-таки представляется ее значимым критерием. Поэтому инициировано проведение независимой системы оценки качества оказания муниципальных услуг в ЛП МАУ «Центр культуры "Нефтяник" г. Лангепас» (далее ЦК "Нефтяник") по следующим показателям¹:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения;
- время ожидания предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг;

В целом указанные критерии характеризуют удовлетворенность через доступность, условия предоставления услуги, ее качество и объем.

В исследовании были использованы два способа оценки, во-первых, анализ информации на официальном сайте <http://kultura-langepas.ru> ЛП МАУ «Центр культуры "Нефтяник" г. Лангепас», во-вторых, изучение мнения получателей услуг посредством анкетирования. Опрос-анкетирование проводился на бумажных носителях в организации. Всего в опросе приняло участие около 400 человек.

Блок 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

ЦК "Нефтяник" был оценен на **18** баллов из **19** максимальных, что свидетельствует о высоком уровне организации в данном учреждении доступа к информации как о самой организации, так и проводимых мероприятиях.

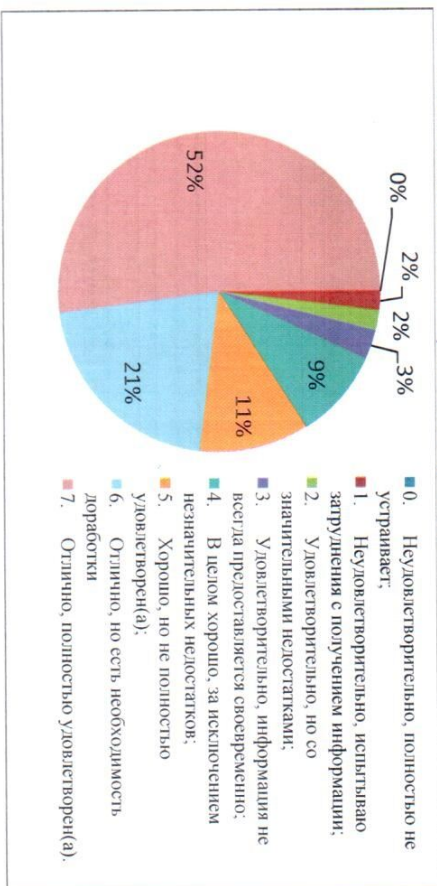
В организации разработан и функционирует официальный сайт <http://kultura-langepas.ru>, который оценен на **11** баллов из **12** максимальных баллов.

Оценка качества информационной открытости и доступности оценена респондентами положительно, на это указывают следующие результаты опроса: на «Оглично, полностью удовлетворительно» - оценили **52 %** опрошенных. Удовлетворительную оценку дали **5 %** респондентов. Указали на незначительные недостатки в доступности информации, – **41 %** и никто из респондентов не отметил, что полностью не удовлетворен доступом к информации об услугах. Респондентам был задан вопрос: "Оцените наличие информации о проведении новых мероприятий в учреждении культуры?".

- | | |
|--|----|
| 0. Неудовлетворительно, полностью не устраивает; | 0% |
| 1. Неудовлетворительно, испытываю затруднения с получением информации; | 2% |
| 2. Удовлетворительно, но со значительными недостатками; | 2% |
| 3. Удовлетворительно, информация не всегда предоставляется своевременно; | 3% |

¹ Данные показатели утверждены Приказом Министерства культуры РФ от 05.10.2015. № 2515.

- | | |
|---|-----|
| 4. В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков; | 9% |
| 5. Хорошо, но не полностью удовлетворен(а); | 11% |
| 6. Отлично, но есть необходимость доработки | 21% |
| 7. Отлично, полностью удовлетворен(а). | 52% |

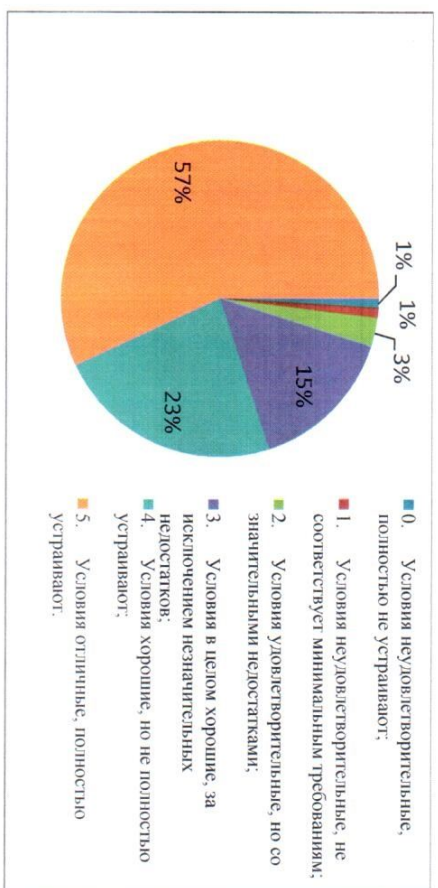


Такой высокий результат свидетельствует о серьезной работе проведенной сотрудниками учреждений в этом направлении. Таким образом, имеющиеся информационные ресурсы ЦК "Нефтяник" в плане открытости и доступности получения информации работает достаточно эффективно.

Блок 2. Комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения

Блок 2 оценен на **22** балла из **30** максимальных. Оценка создания комфортности условия для предоставления услуг дана выше среднего уровня. Большинство респондентов отметили, что условия отличные, полностью устраивает **57 %**. Хорошую оценку по уровню комфортности поставили **38 %**, а удовлетворительно – **3 %**. Отсутствие минимальных требований отметили всего **1 %**. Респондентам был задан вопрос: "Считаете ли Вы, что в учреждении культуры созданы комфортные условия для посетителей (места для сидения, гардероб, чистота помещений), в том числе для граждан с ограниченными возможностями?".

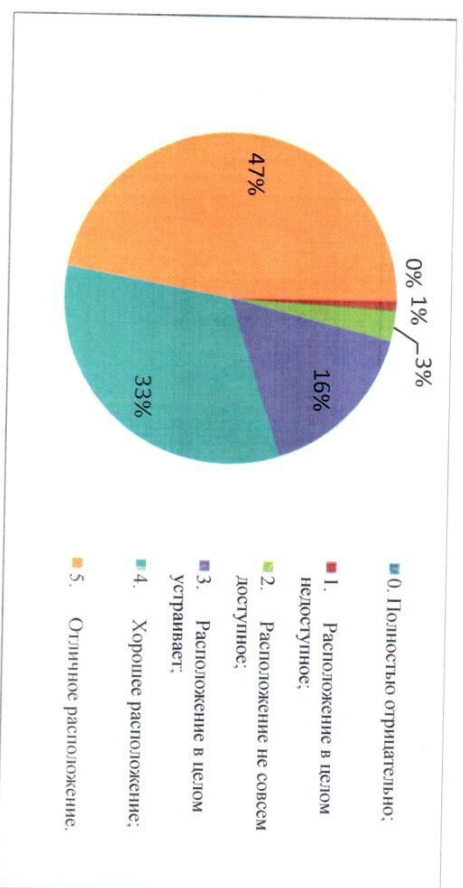
- | | |
|--|-----|
| 0. Условия неудовлетворительные, полностью не устраивают; | 1% |
| 1. Условия неудовлетворительные, не соответствует минимальным требованиям; | 1% |
| 2. Условия удовлетворительные, но со значительными недостатками; | 3% |
| 3. Условия в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков; | 15% |
| 4. Условия хорошие, но не полностью устраивают; | 23% |
| 5. Условия отличные, полностью устраивают. | 57% |



Высокое количество баллов было поставлено респондентами за показатель 2.6. Транспортная и пешая доступность организации культуры – **47 %**, отметили, что расположение отличное. Остальные респонденты отметили хорошее расположение **33 %**, неудачное, не совсем доступное расположение организации – **4 %**. Респондентам был задан вопрос: "Как Вы оцениваете расположение учреждения культуры, в частности ее транспортную и пешую доступность?".

0. Полностью отрицательно;
1. Расположение в целом неудачное;
2. Расположение не совсем доступное;
3. Расположение в целом устраивает;
4. Хорошее расположение;
5. Отличное расположение.

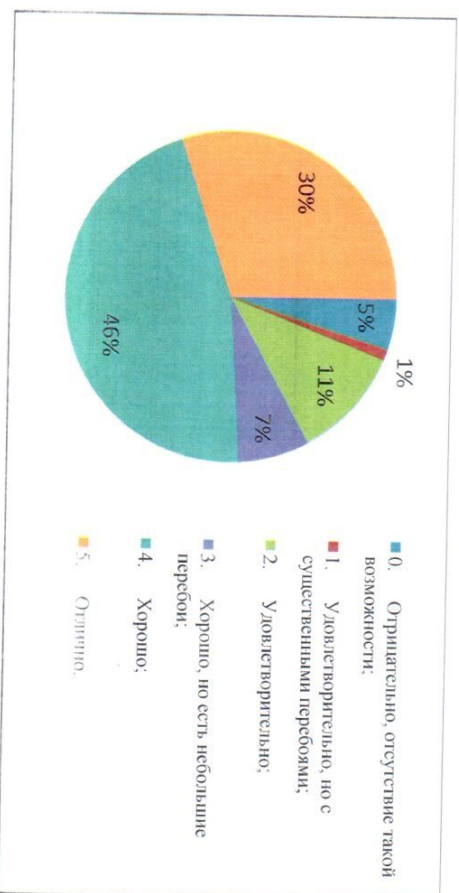
0%
1%
3%
16%
33%
47%



Также высоко оценено и возможность пользования электронными сервисами, в том числе с помощью мобильных устройств. Респондентам был задан вопрос: "Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми учреждением культуры".

0. Отрицательно, отсутствие такой возможности;
1. Удовлетворительно, но с существенными перебоими;
2. Удовлетворительно;
3. Хорошо, но есть небольшие перебои;
4. Хорошо;
5. Отлично.

5%
1%
11%
7%
46%
30%



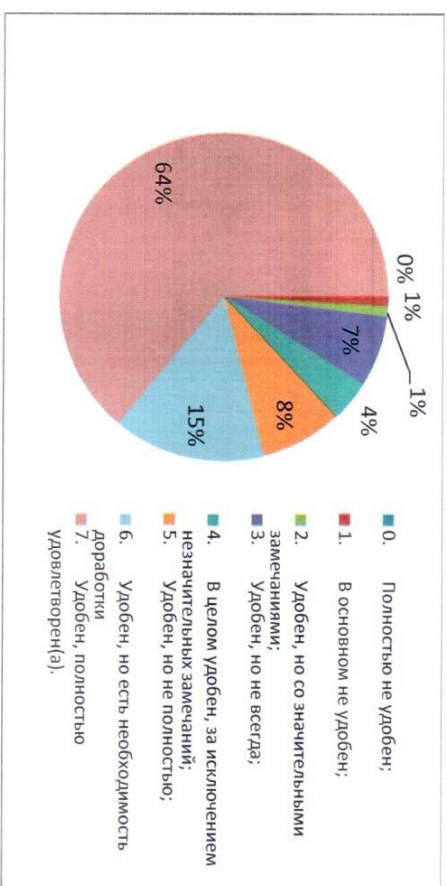
Следующие оценки были поставлены за предоставление информации на официальном сайте организации по данному блоку. Показатель 2.2. оценен на 5 балла из 5 возможных. По показателю 2.3 оценка снижена на 2 балла из максимальных 5. По сути можно констатировать отсутствие учета посетителей на сайте, что в свою очередь, не позволяет сделать вывод о востребованности сайта у получателей услуг, нет встроенной системы контекстного поиска по сайту и раздела "Независимая оценка качества предоставляемых услуг". Показатель 2.7. не представлен на сайте, у получателей услуг отсутствует возможность приобретения электронных билетов, электронного бронирования билетов, что снижает качество предоставления услуг.

Таким образом, результаты исследования показали, что в этом направлении есть определенные недоработки, особое внимание обратить на сайт организации, на котором отсутствует или представлена не в полном объеме необходимая информация, позволяющая высоко оценить комфортность условия предоставления услуг и доступность их получения.

Блок 3. Время ожидания предоставления услуг

В данном блоке анализируются возможные проблемы, связанные с предоставлением услуги в исследуемой организации. Оценка данного показателя 7 баллов из 7 максимальных. Одной из задач проведения опроса было определение удобства графика работы организации. 64 % респондентов отметили, что график работы полностью удовлетворяет потребителей услуг, соответственно данный показатель был оценен по максимуму, он равен 7 баллам. Респондентам был задан вопрос: "Удобен ли для Вас график работы учреждения культуры?".

0. Полностью не удобен;	0%
1. В основном не удобен;	1%
2. Удобен, но со значительными замечаниями;	1%
3. Удобен, но не всегда;	7%
4. В целом удобен, за исключением незначительных замечаний;	4%
5. Удобен, но не полностью;	8%
6. Удобен, но есть необходимость доработки	15%
7. Удобен, полностью удовлетворен(а).	64%

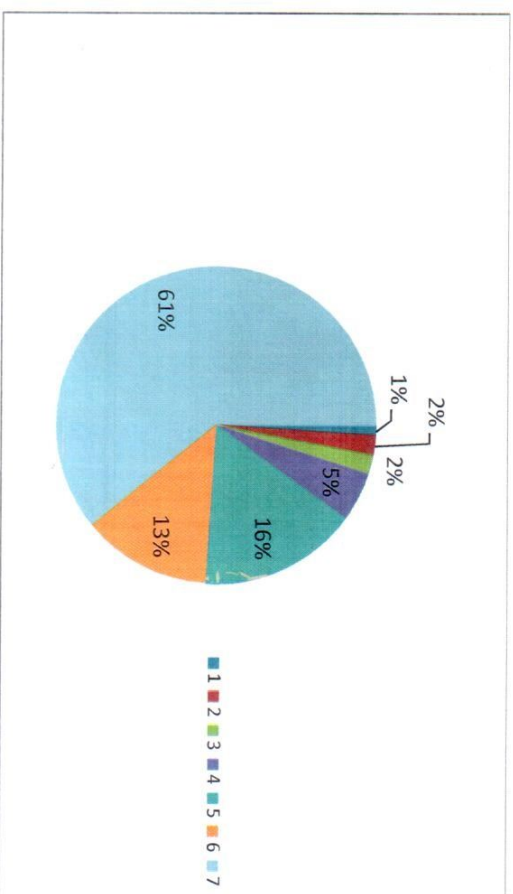


Таким образом, следует отметить, что время ожидания предоставления услуги в ЦК "Нефтяник" удовлетворяет получателей услуг в полном объеме.

Блок 4 Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры

Блок 4 содержит вопросы, направленные на выявление качества при оказании услуги, а именно: доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации. Такого рода вопросы имеют серьезное значение для работников сферы культуры, они затрагивают очень важную часть работы коллектива, который должен создавать особую атмосферу, положительный психологический климат, который в свою очередь влияет на качество и эффективность работы организации. Данный блок получил 14 баллов из 14 возможных. Показатель 4.2 представлен в полном объеме и оценен на 7 баллов из 7 возможных. Respondенты высоко оценили качество оказания услуг организации, персонал которого во время оказания услуги проявляют такие качества как доброжелательность, вежливость и компетентность, что свидетельствует об их высоком профессиональном уровне, об их умении создавать правильный психологический климат, данный факт отметили на высокие 7 баллов 61 % потребителей услуг. Respondентам был задан вопрос: "Оцените, насколько вежливо, доброжелательны и компетентны работники учреждения культуры, которое Вы посетили по 7 балльной шкале (0-абсолютно нет; 7 - да, всегда и в любой ситуации)":

1	1%
2	2%
3	2%
4	5%
5	16%
6	13%
7	61%

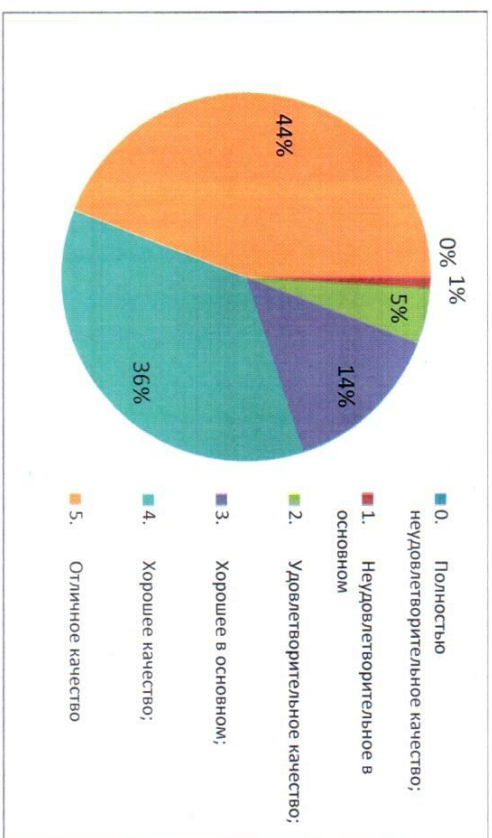


Таким образом, по мнению получателей услуг, вежливость, доброжелательность и компетентность работников ЦК "Нефтяник" оценена высоко, максимально, что указывает на эффективную работу в данном направлении.

Блок 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

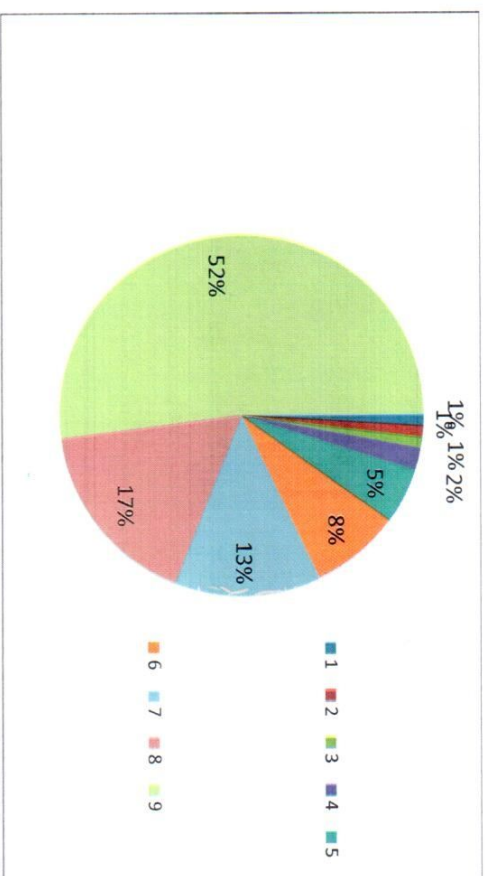
Блок 5 содержит вопросы необходимые для того, что бы дать общую оценку удовлетворенности качеством оказания услуги в сфере культуры, показать разнообразие творческих групп, кружков по интересам. Данный показатель получил оценку – **24 балла** из возможных **29** баллов. В целом качество предоставляемых услуг как хорошее **36%**, отлично оценили **44 %** респондентов, **14 %** как хорошее в основном и **5%** – удовлетворительно. Респондентам был задан вопрос: "Оцените качество предоставляемых услуг в учреждении культуры";

- | | |
|---|-----|
| 0. Полностью неудовлетворительное качество; | 0% |
| 1. Неудовлетворительное в основном | 1% |
| 2. Удовлетворительное качество; | 5% |
| 3. Хорошее в основном; | 14% |
| 4. Хорошее качество; | 36% |
| 5. Отличное качество | 44% |



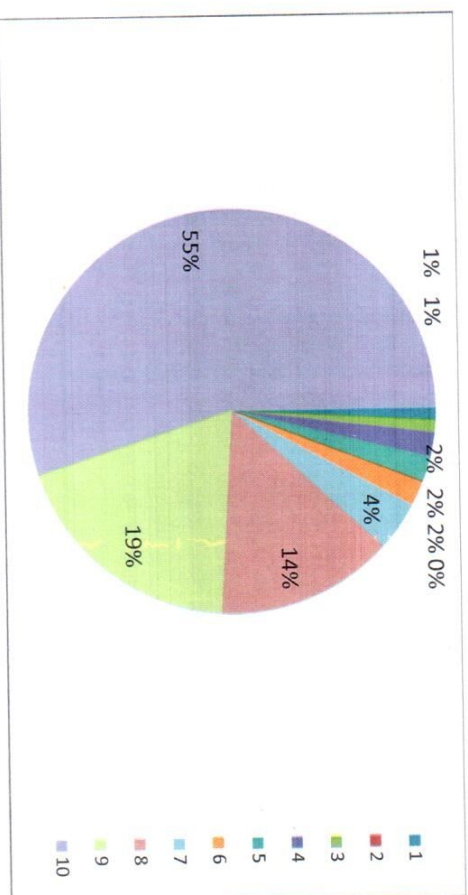
Что же касается разнообразия творческих групп, кружков по интересам, то большинство (52 %) получателей услуг отметили высоко данный показатель. Респондентам был задан вопрос: "Оцените разнообразие творческих групп, кружков по интересам? по 9 балльной шкале. (0 - полностью не удовлетворяет, 9 - разнообразие полностью удовлетворяет)":

1	1%
2	1%
3	1%
4	2%
5	5%
6	8%
7	13%
8	17%
9	52%



А вот качество проведения культурно-массовых мероприятий оценено очень высоко. 55 % респондентов поставили максимальные 10 баллов, что говорит о стабильном интересе к мероприятиям и серьезному профессиональному подходу специалистов к своей работе. Респондентам был задан вопрос: "Определите качество проведения культурно-массовых мероприятий в учреждении культуры по 10-й бальной шкале. (0 - Качество полностью не удовлетворяет, 10 - Отлично, качество мероприятий полностью удовлетворяет)".

1	1%
2	0%
3	1%
4	2%
5	2%
6	2%
7	4%
8	14%
9	19%
10	55%



Показатель 5.2. не представлен на сайте организации.

Таким образом, данный блок оценен достаточно высоко, что свидетельствует о хорошей проделанной работе в данном направлении, однако особое внимание обратить на отсутствие необходимой информации на сайте организации по данному блоку

В ходе социологического исследования выяснились характеристики качества услуги, а именно: степень удовлетворенности, выявлены недостатки, которые в некоторой степени не устраивают потребителей услуги, оценивалась работа персонала учреждения, а также уровень организации процесса оказания услуги. В целом проведенная оценка всех показателей в ЦК "Нефтяник" соответствует **85** баллам из **99** возможных, т.е. оценка выше среднего показателя, что свидетельствует об оказании качественной услуги, однако необходимо провести ряд мероприятий по повышению качества оказания услуги.

РЕКОМЕНДАЦИИ:

В результате исследования ЦК "Нефтяник" было выявлено, что в основном замечания и нарекания вызывает не полное предоставление или отсутствие информации на официальном сайте <http://kultura-langerasa.ru>, поэтому необходимо провести работу по следующим показателям:

По показателю 2.3. разработать и представить на сайте систему независимого учета посещений сайта, с последующей возможностью информирования о посещении сайта, добавить встроенную систему контекстного поиска по сайту, создать раздел и доступ к нему "Независимая оценка качества предоставления услуг".

По показателю 2.7 создать возможность приобретения электронных билетов / электронного бронирования билетов/ электронной очереди /электронных каталогов/ электронных документов.

По показателю 5.2 разработать вкладку по независимой оценке качества оказания услуги организации, на которой будет представлена следующая информация: 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.

Особо обратить внимание на показатель 2.8 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств). Результаты оценки данного показателя указывают на то, что есть незначительные перебои при пользовании электронными сервисами, в том числе с помощью мобильных устройств это отметили 18 % респондентов и 5 % отсутствие такой возможности. Следует разработать мероприятия по повышению удобства пользования электронными сервисами.

Уважаемый респондент!

Тема нашего исследования: «Удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг в МАУ «Центр культуры "Нефтяник" г. Лангепас» Ваше участие является очень ценным и важным для нас!

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. Оцените наличие информации о проведении новых мероприятий в учреждении культуры?
 0. Неудовлетворительно, полностью не устраивает;
 1. Неудовлетворительно, испытываю затруднения с получением информации;
 2. Удовлетворительно, но со значительными недостатками;
 3. Удовлетворительно, информация не всегда предоставляется своевременно;
 4. В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;
 5. Хорошо, но не полностью удовлетворен(а);
 6. Отлично, но есть необходимость доработки
 7. Отлично, полностью удовлетворен(а).
-
2. Считаете ли Вы, что в учреждении культуры созданы комфортные условия для посетителей (места для сидения, гардероб, чистота помещений), в том числе для граждан с ограниченными возможностями?
 1. Условия неудовлетворительные, не соответствует минимальным требованиям;
 2. Условия удовлетворительные, но со значительными недостатками;
 3. Условия в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков;
 4. Условия хорошие, но не полностью устраивают;
 5. Условия отличные, полностью устраивают.
-
3. Как Вы оцениваете расположение учреждения культуры, в частности ее транспортную и пешую доступность?
 0. Отличное расположение.
 1. Полностью отрицательно;
 2. Расположение в целом неудачное;
 3. Расположение не совсем доступное;
 4. Расположение в целом устраивает;
-
4. Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми учреждением культуры:
 1. Отрицательно, отсутствие такой возможности;
 2. Удовлетворительно, но с существенными перебоями;
 3. Удовлетворительно;
 4. Хорошо;

5. Отлично.

5. Удобен ли для Вас график работы учреждения культуры?

0. Полностью не удобен;

1. В основном не удобен;

2. Удобен, но со значительными замечаниями;

3. Удобен, но не всегда;

4. В целом удобен, за исключением незначительных замечаний;

5. Удобен, но не полностью;

6. Удобен, но есть необходимость доработки

7. Удобен, полностью удовлетворен(а).

6. Оцените, насколько вежливы, доброжелательны и компетентны работники учреждения культуры, которое Вы посетили по 7 балльной шкале (0-абсолютно нет; 7 - да, всегда и в любой ситуации)

0 1 2 3 4 5 6 7

7. Оцените качество предоставляемых услуг в учреждении культуры:

0. Полностью неудовлетворительное качество;

1. Неудовлетворительное в основном

2. удовлетворительное качество;

3. хорошее качество;

4. отличное качество

8. Оцените разнообразие творческих групп, кружков по интересам? по 9 балльной шкале. (0 - полностью не удовлетворяет, 9 – разнообразие полностью удовлетворяет).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

9. Определите качество проведения культурно-массовых мероприятий в культурном учреждении по 10-й балльной шкале. (0 - Качество полностью не удовлетворяет, 10 - Отлично, качество мероприятий полностью удовлетворяет)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Благодарим за участие в анкетировании!