


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 МАУ «ТЕАТР МУЗЫКИ Г. МЕГИОНА»**

Выполнили:

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

к.ф.н., доцент кафедры социально-гуманитарных наук и туризма Гутова С.Г. 

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

Нижевартовск 2016

Результаты социологического исследования на тему: Удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг в МАУ «Театр музыки г. Мегиона»

N 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	2 балла	При анализе данного показателя, было выявлено отсутствие следующей информации: Схема проезда; Структура организации культуры; Сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы 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	0 баллов	При анализе данного показателя, было выявлено отсутствие следующей информации: Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, Отчет о результатах деятельности организации культуры. Вывод: Информация не представлена
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры.		Показатель не оценивается

1.4	<p>Информирование о предстоящих представлениях и постановках</p> <p>0 Неудовлетворительно, полностью не устраивает;</p> <p>1. Неудовлетворительно, испытываю затруднения с получением информации;</p> <p>2. Удовлетворительно, но со значительными недостатками;</p> <p>3. Удовлетворительно, информация не всегда предоставляется своевременно;</p> <p>4. В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;</p> <p>5. Хорошо, но не полностью удовлетворен(а);</p> <p>6. Отлично, но есть необходимость доработки</p> <p>7. Отлично, полностью удовлетворен(а).</p> <p style="text-align: center;">Максимальное количество баллов по данному критерию 7</p>	7 баллов	<p>Мнение получателей услуг:</p> <table border="0"> <tr> <td>0 баллов</td> <td>1 %</td> </tr> <tr> <td>1 балл</td> <td>7 %</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>9 %</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>20 %</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>12 %</td> </tr> <tr> <td>6 баллов</td> <td>14 %</td> </tr> <tr> <td>7 баллов</td> <td>27 %</td> </tr> </table> <p>Вывод: респонденты высоко оценили данный показатель.</p>	0 баллов	1 %	1 балл	7 %	2 балла	9 %	3 балла	10%	4 балла	20 %	5 баллов	12 %	6 баллов	14 %	7 баллов	27 %
0 баллов	1 %																		
1 балл	7 %																		
2 балла	9 %																		
3 балла	10%																		
4 балла	20 %																		
5 баллов	12 %																		
6 баллов	14 %																		
7 баллов	27 %																		
1.5	Информирование о новых мероприятиях		Показатель не оценивается																
Итого максимальное количество баллов 19		9 баллов																	
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения																		
2.1	<p>Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)</p> <p>0. Условия неудовлетворительные, полностью не устраивают;</p> <p>1. Условия неудовлетворительные, не соответствует минимальным требованиям;</p> <p>2. Условия удовлетворительные, но со значительными недостатками;</p> <p>3. Условия в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков;</p> <p>4. Условия хорошие, но не полностью устраивают;</p> <p>5. Условия отличные, полностью устраивают.</p> <p style="text-align: center;">Максимальное количество баллов по данному критерию 5</p>	4 балла	<p>Мнение получателей услуг:</p> <table border="0"> <tr> <td>0 баллов</td> <td>0 %</td> </tr> <tr> <td>1 балл</td> <td>10 %</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>15 %</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>21 %</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>27 %</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>27 %</td> </tr> </table> <p>Вывод: респонденты отметили, что уровень комфортности пребывания в организации в целом хороший, но не полностью устраивает.</p>	0 баллов	0 %	1 балл	10 %	2 балла	15 %	3 балла	21 %	4 балла	27 %	5 баллов	27 %				
0 баллов	0 %																		
1 балл	10 %																		
2 балла	15 %																		
3 балла	21 %																		
4 балла	27 %																		
5 баллов	27 %																		
2.2	<p>Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры (1 балл).</p> <p>Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг(1 балл).</p> <p>Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры (1 балл).</p> <p>Услуги, предоставляемые на платной основе.</p> <p>Стоимость услуг (1 балл).</p> <p>Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения (1 балл).</p>	0 баллов	<p>При анализе данного показателя, было выявлено отсутствие следующей информации:</p> <p>Перечень услуг, предоставляемых организацией</p>																

	<p style="text-align: center;">Максимальное количество баллов по данному критерию 5</p>	<p>культуры; Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг; Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг; Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения Вывод: Информация не представлена на сайте</p>
2.3	<p>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).</p> <p style="text-align: center;">Максимальное количество баллов по данному критерию 5</p>	<p>2 балла</p> <p>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.</p> <p>Вывод: Информация представлена не в полном объеме</p>

2.4	<p>Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) Оцените качество дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) 8 бальной шкале (0 - Качество полностью не удовлетворяет, 8 - Отлично, качество услуг полностью удовлетворяет)</p> <p style="text-align: center;"><u>0 1 2 3 4 5 6 7 8</u></p> <p style="text-align: center;">Максимальное количество баллов по данному критерию 8</p>	5 баллов	<p>Мнение получателей услуг:</p> <table border="0"> <tr><td>0 баллов</td><td>3%</td></tr> <tr><td>1 балл</td><td>2 %</td></tr> <tr><td>2 балла</td><td>10%</td></tr> <tr><td>3 балла</td><td>13 %</td></tr> <tr><td>4 балла</td><td>18 %</td></tr> <tr><td>5 баллов</td><td>20 %</td></tr> <tr><td>6 баллов</td><td>13 %</td></tr> <tr><td>7 баллов</td><td>19 %</td></tr> <tr><td>8 баллов</td><td>10 %</td></tr> </table> <p>Вывод: респонденты высоко оценили данный показатель.</p>	0 баллов	3%	1 балл	2 %	2 балла	10%	3 балла	13 %	4 балла	18 %	5 баллов	20 %	6 баллов	13 %	7 баллов	19 %	8 баллов	10 %
0 баллов	3%																				
1 балл	2 %																				
2 балла	10%																				
3 балла	13 %																				
4 балла	18 %																				
5 баллов	20 %																				
6 баллов	13 %																				
7 баллов	19 %																				
8 баллов	10 %																				
2.5	<p>Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)</p>		Показатель не оценивается																		
2.6	<p>Транспортная и пешая доступность организации культуры</p> <ol style="list-style-type: none"> 0. Полностью отрицательно; 1. Расположение в целом недоступное; 2. Расположение не совсем доступное; 3. Расположение в целом устраивает; 4. Хорошее расположение; 5. Отличное расположение. <p style="text-align: center;">Максимальное количество баллов по данному критерию 5</p>	5 баллов	<p>Мнение получателей услуг:</p> <table border="0"> <tr><td>0 баллов</td><td>0 %</td></tr> <tr><td>1 балл</td><td>3 %</td></tr> <tr><td>2 балла</td><td>8 %</td></tr> <tr><td>3 балла</td><td>24 %</td></tr> <tr><td>4 балла</td><td>29 %</td></tr> <tr><td>5 баллов</td><td>36 %</td></tr> </table> <p>Вывод: большинство респондентов отметили, что организации имеет отличное расположение.</p>	0 баллов	0 %	1 балл	3 %	2 балла	8 %	3 балла	24 %	4 балла	29 %	5 баллов	36 %						
0 баллов	0 %																				
1 балл	3 %																				
2 балла	8 %																				
3 балла	24 %																				
4 балла	29 %																				
5 баллов	36 %																				
2.7	<p>Наличие электронных билетов /наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди /наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения)</p> <p style="text-align: center;">Максимальное количество баллов по данному критерию 5</p>	0 баллов	<p>При анализе данного показателя, было выявлено отсутствие следующей информации:</p> <p>Нет информации о наличие электронных билетов /наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди /наличие электронных</p>																		

			каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения) Вывод: Информация не представлена
2.8	<p>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)</p> <p>0. Отрицательно, отсутствие такой возможности; 1. Удовлетворительно, но с существенными перебоями; 2. Удовлетворительно; 3. Хорошо, но есть небольшие перебои; 4. Хорошо; 5. Отлично.</p> <p style="text-align: center;">Максимальное количество баллов по данному критерию 5</p>	5 баллов	<p>Мнение получателей услуг:</p> <p>0 баллов 0 % 1 балл 6 % 2 балла 12 % 3 балла 21 % 4 балла 29 % 5 баллов 32 %</p> <p>Вывод: большинство отметили отличные условия в пользовании электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям</p>
2.9	<p>Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)</p> <p>Оцените качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) по 9 бальной шкале (0 - Качество полностью не удовлетворяет, 9 - Отлично, качество услуг полностью удовлетворяет)</p> <p style="text-align: center;"><u>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9</u></p> <p style="text-align: center;">Максимальное количество баллов по данному критерию 9</p>	8 баллов	<p>Мнение получателей услуг:</p> <p>0 баллов 0% 1 балл 1 % 2 балла 1% 3 балла 3 % 4 балла 8 % 5 баллов 8 % 6 баллов 13 % 7 баллов 11 % 8 баллов 26 % 9 баллов 19%</p> <p>Вывод: респонденты высоко оценили данный показатель</p>
Итого максимальное количество баллов 47		29 баллов	
3.	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	<p>Удобство графика работы организации культуры</p> <p>0. Полностью не удобен;</p>	7 баллов	Мнение получателей услуг:

	<ol style="list-style-type: none"> 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). <p style="text-align: center;">Максимальное количество баллов по данному критерию 7</p>		<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 60px;">0 баллов</td><td style="text-align: right;">2 %</td></tr> <tr><td>1 балл</td><td style="text-align: right;">2 %</td></tr> <tr><td>2 балла</td><td style="text-align: right;">5 %</td></tr> <tr><td>3 балла</td><td style="text-align: right;">13 %</td></tr> <tr><td>4 балла</td><td style="text-align: right;">10 %</td></tr> <tr><td>5 баллов</td><td style="text-align: right;">13 %</td></tr> <tr><td>6 баллов</td><td style="text-align: right;">17 %</td></tr> <tr><td>7 баллов</td><td style="text-align: right;">38 %</td></tr> </table> <p>Вывод: большинство респондентов отметили, что график работы организации удобен и полностью удовлетворяет потребителей.</p>	0 баллов	2 %	1 балл	2 %	2 балла	5 %	3 балла	13 %	4 балла	10 %	5 баллов	13 %	6 баллов	17 %	7 баллов	38 %
0 баллов	2 %																		
1 балл	2 %																		
2 балла	5 %																		
3 балла	13 %																		
4 балла	10 %																		
5 баллов	13 %																		
6 баллов	17 %																		
7 баллов	38 %																		
3.2	<p>Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов</p> <ol style="list-style-type: none"> 0. Совершенно не удобно; 1. В основном не удобно; 2. Удобно, но со значительными замечаниями; 3. Удобно, но не всегда; 4. В целом удобно, за исключением незначительных замечаний; 5. Удобно, но не полностью; 6. Удобно, но есть необходимость доработки 7. Удобно, полностью удовлетворен(а). <p>Максимальное количество баллов по данному критерию 7</p>	7 баллов	<p>Мнение получателей услуг:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 60px;">0 баллов</td><td style="text-align: right;">1 %</td></tr> <tr><td>1 балла</td><td style="text-align: right;">3%</td></tr> <tr><td>2 балла</td><td style="text-align: right;">7 %</td></tr> <tr><td>3 балла</td><td style="text-align: right;">10 %</td></tr> <tr><td>4 баллов</td><td style="text-align: right;">6 %</td></tr> <tr><td>5 баллов</td><td style="text-align: right;">13 %</td></tr> <tr><td>6 баллов</td><td style="text-align: right;">18%</td></tr> <tr><td>7 баллов</td><td style="text-align: right;">42 %</td></tr> </table> <p>Вывод: большинство респондентов отметили удобство процедуры покупки/бронирования билетов.</p>	0 баллов	1 %	1 балла	3%	2 балла	7 %	3 балла	10 %	4 баллов	6 %	5 баллов	13 %	6 баллов	18%	7 баллов	42 %
0 баллов	1 %																		
1 балла	3%																		
2 балла	7 %																		
3 балла	10 %																		
4 баллов	6 %																		
5 баллов	13 %																		
6 баллов	18%																		
7 баллов	42 %																		
3.3	Простота/удобство электронного каталога		Показатель не оценивается																
	Итого максимальное количество баллов 14	14 баллов																	
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры																		
4.1	<p>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры</p> <p>Оцените, насколько вежливы, доброжелательны и компетентны работники учреждения культуры, которое Вы посетили по 7 бальной шкале (0-абсолютно нет; 7-</p>	7 баллов	<p>Мнение получателей услуг:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 60px;">0 баллов</td><td style="text-align: right;">1 %</td></tr> <tr><td>1 балл</td><td style="text-align: right;">1 %</td></tr> </table>	0 баллов	1 %	1 балл	1 %												
0 баллов	1 %																		
1 балл	1 %																		

	<p>да, всегда и в любой ситуации)</p> <p style="text-align: center;"><u>0 1 2 3 4 5 6 7</u></p> <p style="text-align: center;">Максимальное количество баллов по данному критерию 7</p>	<p>2 балла 1 %</p> <p>3 балла 3 %</p> <p>4 балла 5 %</p> <p>5 баллов 12 %</p> <p>6 баллов 16 %</p> <p>7 баллов 61 %</p> <p>Вывод: респонденты считают, что в данной организации работают вежливые, доброжелательные и компетентные работники, оценка их деятельности по перечисленным критериям 7 баллов</p>
4.2	<p>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).</p> <p style="text-align: center;">Максимальное количество баллов по данному критерию 7</p>	<p>7 баллов</p> <p>При анализе данного показателя, было выявлено наличие следующей информации: Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, на сайте представлена только информация по руководителю организации, 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.</p> <p>Вывод: Информация представлена в полном объеме</p>

	Итого максимальное количество баллов 14	14 баллов	
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом		Показатель не оценивается
5.2	<p>Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (2 балла);</p> <p>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности (2 балла);</p> <p>План по улучшению качества работы организации (2 балла).</p> <p style="text-align: center;">Максимальное количество баллов по данному критерию 6</p>	0 баллов	<p>При анализе данного показателя, было выявлено отсутствие следующей информации:</p> <p>Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;</p> <p>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности</p> <p>План по улучшению качества работы организации</p> <p>Вывод: данный показатель не полностью представлен на сайте организации</p>
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		Показатель не оценивается
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий		Показатель не оценивается

	Итого максимальное количество баллов 6	0 баллов	
	Итого максимальное количество баллов по организации 100	66 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 МАУ «Театр Музыки г. Мегион» (далее МАУ Театр Музыки) по следующим показателям¹:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условия 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://teatr.wh.admmegion.ru> МАУ «Театр Музыки г. Мегион», во-вторых, изучение мнения получателей услуг посредством анкетирования. Опрос-анкетирование проводился на бумажных носителях в организации. Всего в опросе приняло участие свыше 200 человек.

Блок 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Блок 1 в МАУ Театр Музыки был оценен на **9** баллов из **19** максимальных, что свидетельствует о среднем уровне организации в данном учреждении доступа к информации как о самой организации, так и проводимых мероприятиях.

В организации разработан и функционирует официальный сайт <http://teatr.wh.admmegion.ru>, который оценен на **2** балла из **12** максимальных баллов, что свидетельствует о существенных недоработках в доступности и открытости информации об организации.

Оценка качества информационной открытости и доступности оценена респондентами положительно, на это указывают следующие результаты опроса: на «Отлично, полностью удовлетворительно» - оценили **27 %** опрошенных. Удовлетворительную оценку дали **10 %** респондентов. Указали на незначительные недостатки в доступности информации, – **26 %** и **1 %** отметил, что полностью не удовлетворен доступом к информации об услугах. Респондентам был задан вопрос: "**Оцените наличие информации о предстоящих мероприятиях в учреждениях культуры (о предстоящих представлениях и постановках)**

0 Неудовлетворительно, полностью не устраивает;	1%
1. Неудовлетворительно, испытываю затруднения с получением информации;	7%
2. Удовлетворительно, но со значительными недостатками;	9%
3. Удовлетворительно, информация не всегда предоставляется своевременно;	10%
4. В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;	20%

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

- | | |
|---|-----|
| 5. Хорошо, но не полностью удовлетворен(а); | 12% |
| 6. Отлично, но есть необходимость доработки | 14% |
| 7. Отлично, полностью удовлетворен(а). | 27% |



Полученный результат указывает, что работа проведенная сотрудниками организации в этом направлении требует существенных доработок, особое внимание необходимо уделить официальному сайту организации. Таким образом, имеющиеся информационные ресурсы МАУ Театр Музыки в плане открытости и доступности получения информации работает не достаточно эффективно.

Блок 2. Комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения

Блок 2 оценен на **29** балла из **47** максимальных. уровень комфортности предоставления услуг и доступность их получения получил оценку на среднем уровне. Количество респондентов отмечающих, что условия в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков **27 %**. Самую высокую оценку и оценку хорошо по уровню комфортности поставили по **27 %**, а удовлетворительно – **15 %**. Отсутствие минимальных требований отметили **10 %**. 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?".

- | | |
|--|-----|
| 1. Условия неудовлетворительные, не соответствует минимальным требованиям; | 10% |
| 2. Условия удовлетворительные, но со значительными недостатками; | 15% |
| 3. Условия в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков; | 21% |
| 4. Условия хорошие, но не полностью устраивают; | 27% |

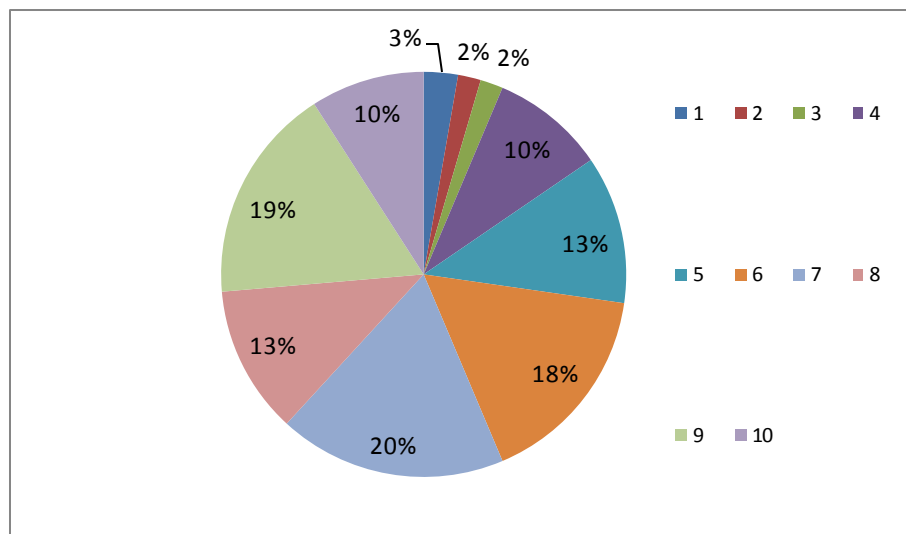
5. Условия отличные, полностью устраивают.

27%



На вопрос о наличие дополнительных услуг организации, т.е. наличие место общественного питания, проведения интерактивных игр, театрализованных мероприятий респонденты отметили, что в анализируемой организации данные услуги представлены на среднем уровне (**20 %**). Респондентам был задан вопрос: " Оцените качество дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) 8 бальной шкале (0 - Качество полностью не удовлетворяет, 8 - Отлично, качество услуг полностью удовлетворяет)":

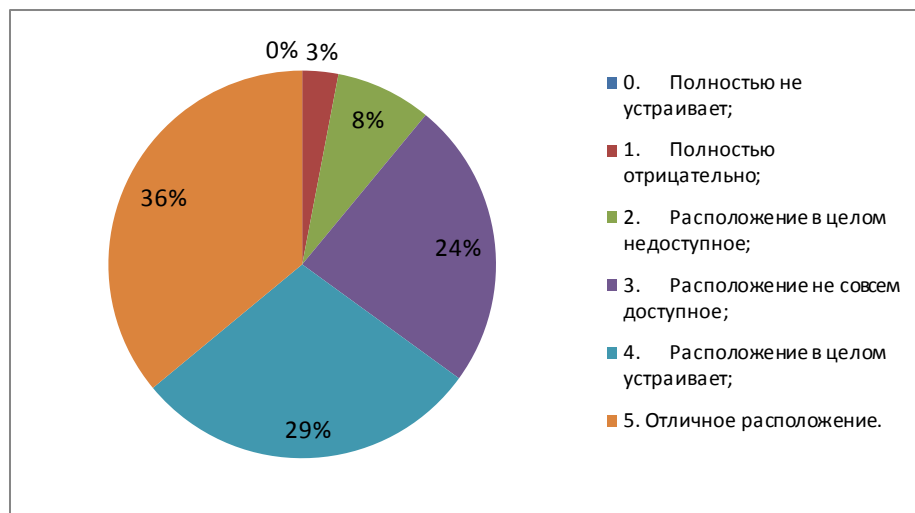
0	3%
1	2%
2	2%
3	10%
4	13%
5	18%
6	20%
7	13%
8	19%
9	10%



Высокое количество баллов было поставлено респондентами за показатель 2.6. Транспортная и пешая доступность организации культуры – **36 %**, отметили, что расположение отличное. Остальные респонденты отметили, что расположение в целом устраивает **29 %**, в целом не совсем доступное расположение организации – **24 %**. Респондентам был задан вопрос: "Как Вы оцениваете расположение учреждения культуры, в частности ее транспортную и пешую доступность?".

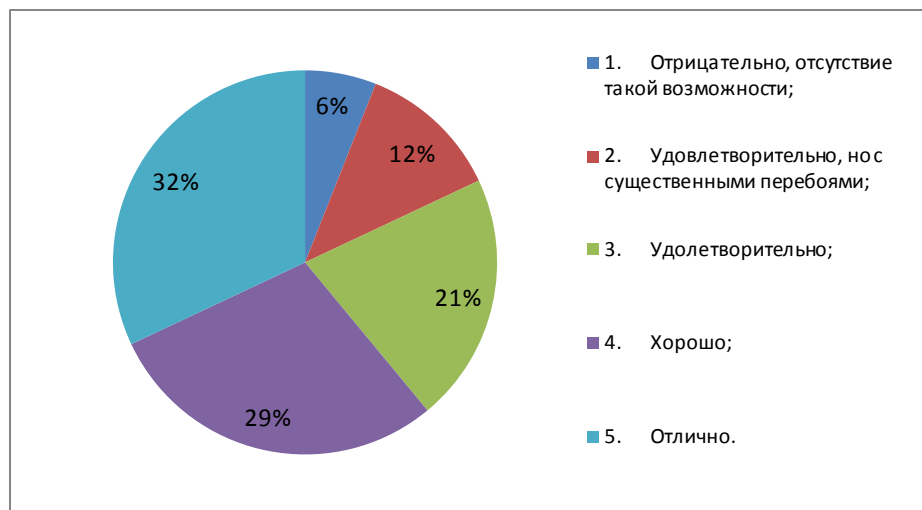
5. Как Вы оцениваете расположение учреждения культуры, в частности ее транспортную и пешую доступность?

0. Полностью не устраивает;	0%
1. Полностью отрицательно;	3%
2. Расположение в целом недоступное;	8%
3. Расположение не совсем доступное;	24%
4. Расположение в целом устраивает;	29%
5. Отличное расположение.	36%



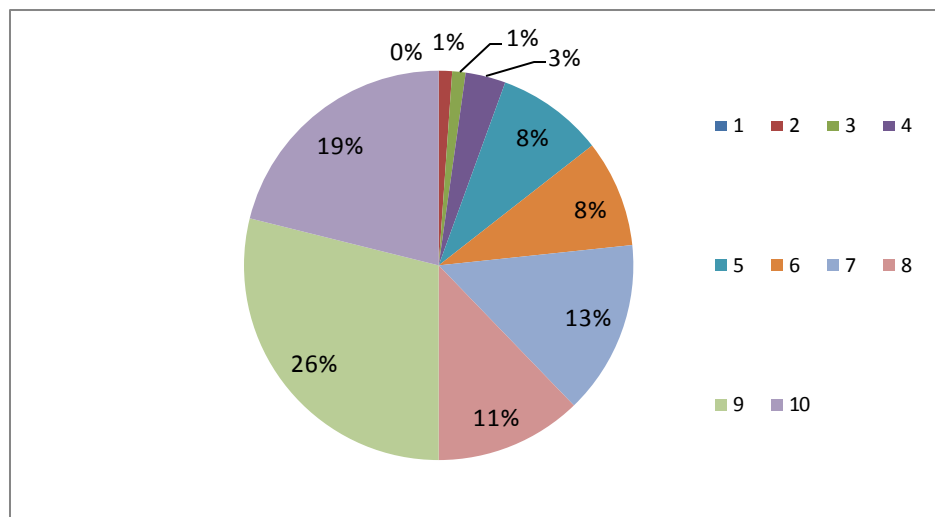
Высокую оценку дали респонденты о возможности пользования электронными сервисами, в том числе с помощью мобильных устройств. **32 %** отметили, что такая возможность представлена организацией на отличном уровне. Респондентам был задан вопрос: "Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми учреждением культуры".

1. Отрицательно, отсутствие такой возможности;	6%
2. Удовлетворительно, но с существенными перебоями;	12%
3. Удовлетворительно;	21%
4. Хорошо;	29%
5. Отлично.	32%



Качество и содержание полиграфических материалов (программ, буклетов, флаеров) было оценено потребителями услуг на 8 баллов (26 %). Респондентам был задан вопрос: "**Оцените качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) по 9 бальной шкале (0 - Качество полностью не удовлетворяет, 8 - Отлично, качество услуг полностью удовлетворяет)**".

0	0%
1	1%
2	1%
3	3%
4	8%
5	8%
6	13%
7	11%
8	26%
9	19%



Следующие оценки были поставлены за предоставление информации на официальном сайте организации по данному блоку. Показатель 2.2. оценен на **0** баллов из **5** возможных, так как, информация по услугам отсутствует. Показатель 2.3. оценен на **2** баллов из максимальных **5**, не вся необходимая информация представлена на сайте, в частности: нет информации о наличие независимой системы учета посещений сайта, о раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта, отсутствует встроенная 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. Показатель 2.7. не представлен на сайте, у получателей услуг отсутствует возможность приобретения электронных билетов, электронного бронирования билетов, что снижает качество предоставления услуг.

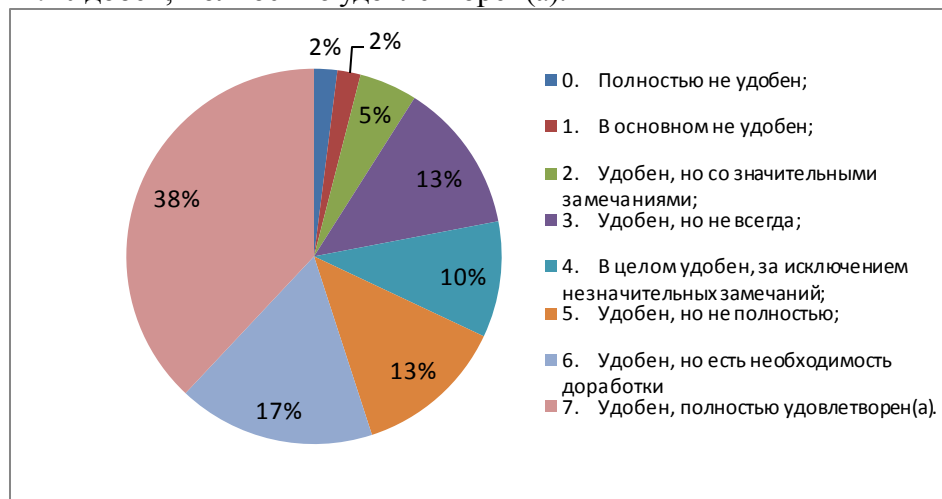
Таким образом, результаты исследования показали, что в этом направлении есть определенные недоработки, особое внимание обратить на сайт организации, на котором отсутствует или представлена не в полном объеме необходимая информация, позволяющая высоко оценить комфортность условия предоставления услуг 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. **38 %** 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; 2%
- 1. В основном не удобен; 2%

2. Удобен, но со значительными замечаниями;	5%
3. Удобен, но не всегда;	13%
4. В целом удобен, за исключением незначительных замечаний;	10%
5. Удобен, но не полностью;	13%
6. Удобен, но есть необходимость доработки	17%
7. Удобен, полностью удовлетворен(а).	38%



Показатель 3.2 также высоко оценен респондентами. **42 %** опрошенных отметили, что им полностью удобно покупать/бронировать билеты в данную организацию. Респондентам был задан вопрос: "**Оцените удобство процедуры покупки (бронирования) билетов**":

0. Совершенно не удобно;	1%
1. В основном не удобно;	3%
2. Удобно, но со значительными замечаниями;	7%
3. Удобно, но не всегда;	10%
4. В целом удобно, за исключением незначительных замечаний;	6%
5. Удобно, но не полностью;	13%
6. Удобно, но есть необходимость доработки	18%
7. Удобно, полностью удовлетворен(а).	42%

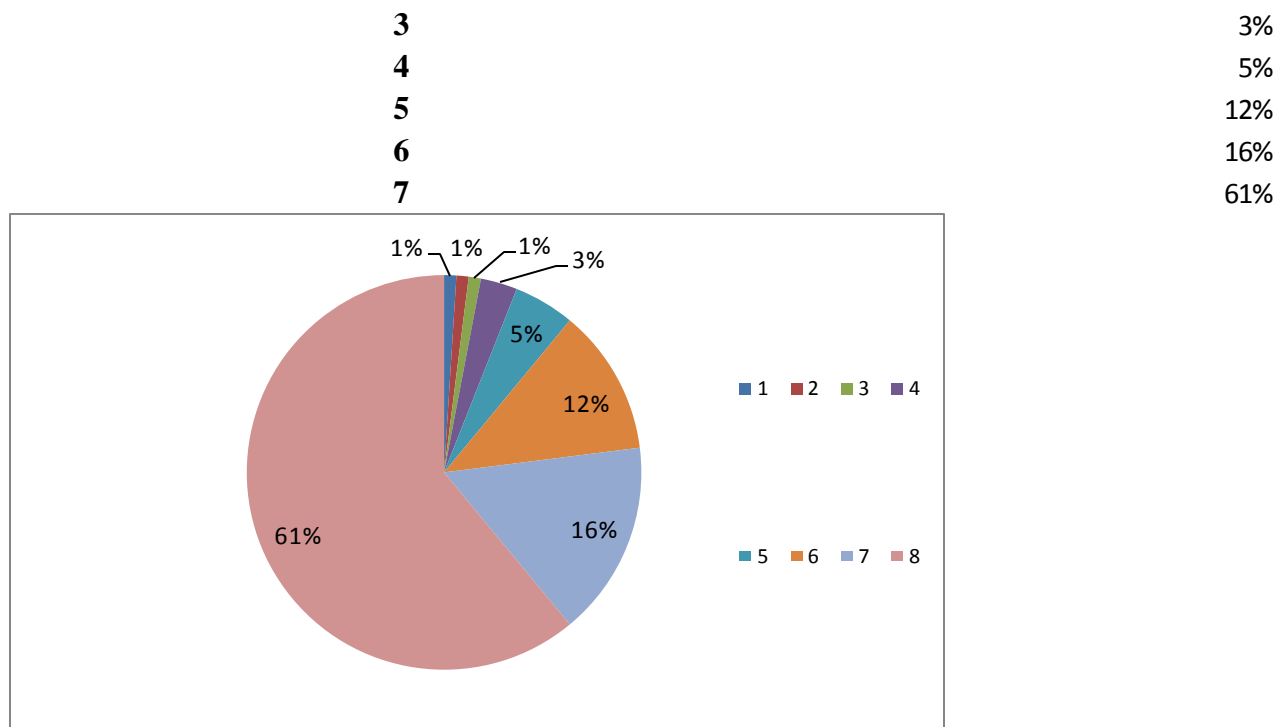


Таким образом, следует отметить, что время ожидания предоставления услуги в МАУ Театр Музыки удовлетворяет получателей услуг в полном объеме.

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** балла из **7** возможных. Респонденты 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. Респондентам был задан вопрос: "Оцените, насколько вежливы, доброжелательны и компетентны работники учреждения культуры, которое Вы посетили по 7 бальной шкале (0-абсолютно нет; 7 - да, всегда и в любой ситуации)":

0	1%
1	1%
2	1%



Таким образом, по мнению получателей услуг, вежливость, доброжелательность и компетентность работников МАУ Театр Музыки оценена высоко, а также представленная в полном объеме информация позволяют оценить данный критерий максимально, что указывает на эффективность работы в данном направлении.

Блок 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

Блок 5 в данной организации оценивается только по показателю 5.2, который не представлен на сайте организации, что снизило общий показатель по данному блоку.

Таким образом, данный блок не оценен в связи с отсутствием 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 МАУ Театр Музыки соответствует **66** баллам из **100** возможных, т.е. оценка выше среднего показателей, что свидетельствует об оказании качественной услуги, однако необходимо провести ряд мероприятий по повышению качества оказания услуги.

РЕКОМЕНДАЦИИ:

В результате исследования МАУ Театр Музыки было выявлено, что в основном замечания и нарекания вызывает не полное предоставление информации на официальном <http://teatr.wh.admmegion.ru>, поэтому необходимо провести работу по следующим показателям:

По показателю 1.1 добавить на сайте схему проезда и структуру организации, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы.

По показателю 1.2 представить информацию о выполнении муниципального задания, представить отчет о результатах деятельности организации культуры.

По показателю 2.2 во вкладке услуги разместить информацию о перечне услуг, предоставляемых организацией культуры; об ограничении по ассортименту услуг, ограничении по потребителям услуг; об услугах, предоставляемых на платной основе, с указанием их стоимости; об предоставлении преимущественного права пользования услугами учреждения.

По показателю 2.3 создать систему независимого учета посещений сайта; раскрытия 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.

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

По показателю 5.2 создать вкладку по независимой оценке качества оказания услуги организации со всей необходимой информацией.

Уважаемый респондент!

Тема нашего исследования: «Удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг в МАУ
"Региональный историко-культурный и экологический центр г. Мегиона"»

Ваше участие является очень ценным и важным для нас!

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. **Оцените наличие информации о предстоящих мероприятиях в учреждениях культуры (о предстоящих представлениях и постановках)**
 - 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. **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).

3. **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.

4. **Оцените качество дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) 8 бальной шкале (0 - Качество полностью не удовлетворяет, 8 - Отлично, качество услуг полностью удовлетворяет)**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

5. **Как Вы оцениваете расположение учреждения культуры, в частности ее транспортную и пешую доступность?**

6. Полностью не устраивает.
7. Полностью отрицательно;
8. Расположение в целом недоступное;
9. Расположение не совсем доступное;
10. Расположение в целом устраивает;
11. Отличное расположение.

6. **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.

7. **Оцените качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) по 9 бальной шкале (0 - Качество полностью не удовлетворяет, 8 - Отлично, качество услуг полностью удовлетворяет)**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

8. **Удобен ли для Вас график работы учреждения культуры?**

1. Полностью не удобен;
8. В основном не удобен;
9. Удобен, но со значительными замечаниями;
10. Удобен, но не всегда;
11. В целом удобен, за исключением незначительных замечаний;
12. Удобен, но не полностью;
13. Удобен, но есть необходимость доработки
14. Удобен, полностью удовлетворен(а).

9. Оцените удобство процедуры покупки (бронирования) билетов.

- 0. Совершенно не удобно;
- 1. В основном не удобно;
- 2. Удобно, но со значительными замечаниями;
- 3. Удобно, но не всегда;
- 4. В целом удобно, за исключением незначительных замечаний;
- 5. Удобно, но не полностью;
- 6. Удобно, но есть необходимость доработки
- 7. Удобно, полностью удовлетворен(а).

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

0 1 2 3 4 5 6 7

Благодарим за участие в анкетировании!