



Министерство культуры Омской области  
Бюджетное учреждение культуры Омской области  
«Омский государственный театр куклы, актера, маски «Арлекин»

## ПРИКАЗ

«14» июля 2011 г.

№ 51 / 01-04

«О порядке изучения мнения потребителей  
о качестве и доступности государственных  
услуг, предоставляемых БУК «Театр кукол «Арлекин»

В соответствии с приказом Министерства культуры Омской области от 15.06.2015 года № 48 и Приложения № 1 к нему-

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок изучения мнения потребителей о качестве и доступности государственных услуг, предоставляемых БУК «Театр кукол «Арлекин».
2. Порядок изучения мнения потребителей о качестве и доступности государственных услуг, предоставляемых БУК «Театр кукол «Арлекин» вступает в силу с момента подписания настоящего приказа.

Директор театра

Т.Н. Канашук



**Порядок изучения мнения потребителей  
о качестве и доступности государственных услуг, предоставляемых  
бюджетным учреждением культуры Омской области  
«Омский государственный театр куклы, актёра, маски «Арлекин»**

**1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок разработан с целью оценки степени удовлетворенности потребителей качеством и доступностью фактически предоставляемых бюджетным учреждением культуры Омской области «Омский государственный театр куклы, актёра, маски «Арлекин» (далее – Театр) государственных услуг в области театрального искусства.\*

2. Под удовлетворенностью (для целей настоящего Порядка) понимается восприятие потребителями факта удовлетворения их запросов (потребностей или ожиданий), то есть того, что потребители считают важным.

3. Порядок определяет содержание и последовательность процедур оценки мнения потребителей о качестве и доступности предоставляемых государственных услуг.

4. Система оценки основана на выявлении наиболее значимых с точки зрения потребителей услуг факторов, определяющих качество этих услуг, а также на определении аспектов деятельности Театра, дающих наиболее высокие (низкие) показатели удовлетворенности.

5. Объектами оценки являются следующие услуги, определенные для Театра в государственном задании на предоставление государственных услуг:

- показ спектаклей, концертных программ, творческих вечеров, детских новогодних представлений на основной площадке Театра;
- показ спектаклей, концертных программ на других площадках;
- организация и проведение фестивалей, конкурсов, выставок, мероприятий и иных творческих проектов.

6. В качестве субъектов оценки выступают потребители государственных услуг – население города Омска, Омской области, а так же население местности за пределами Омской области, где проводится показ спектаклей, концертных программ и других творческих мероприятий (проектов).

7. Предметом оценки являются значения основных параметров, характеризующих удовлетворенность потребителей качеством и доступностью предоставляемых услуг.

**2. Критерии, показатели и методы оценки удовлетворенности потребителей  
качеством и доступностью предоставляемых услуг**

8. Оценка степени удовлетворенности потребителей качеством и доступностью предоставляемых государственных услуг проводится с использованием следующих основных критериев:

- открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах, о предоставляемых услугах (в том числе сопутствующих) и порядке их предоставления;

---

\* При разработке настоящего Порядка использовались методология и инструментарий экспертов Фонда «Института экономики и социальной политики».



- комфортность условий получения услуг (место и время оказания услуг; условия доступа в учреждение; безопасность пребывания в учреждении);
- доступность получения услуг (физическая и экономическая);
- доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения.

9. Удовлетворенность потребителей по указанными выше параметрам (аспектами обслуживания) определяется по пятибалльной оценочной шкале. В качестве положительной оценки рассматриваются 4 и 5 баллов, в качестве отрицательной – от 1 до 3 баллов.

10. При оценке степени удовлетворенности учитывается значимость (важность), с точки зрения потребителей, исследуемых параметров (факторов), определяющих качество услуг. Важность факторов обслуживания также определяется потребителем по пятибалльной оценочной шкале.

11. Для оценки общего уровня удовлетворенности потребителей качеством и доступностью предоставляемых Театром услуг рассчитывается Коэффициент удовлетворенности с учетом значимости факторов, влияющих на качество и доступность услуг, как сумма средних значений удовлетворенности по влияющим на качество и доступность обслуживания, факторам, взвешенных с учетом значимости этих факторов для обеспечения качества и доступности:

$$K_y = \frac{\sum_{\phi=1}^n (U_{\phi} \times B_{\phi})}{\sum_{\phi=1}^n B_{\phi}},$$

- где  $K_y$  – коэффициент удовлетворенности, баллов;  
 $U_{\phi}$  – среднее значение удовлетворенности по фактору  $\phi$ , баллов;  
 $B_{\phi}$  – среднее значение важности фактора  $\phi$  для обеспечения удовлетворенности потребителей услуг, баллов;  
 $\phi$  – значимый для обеспечения качества услуг учреждения фактор ( $\phi = 1 \div n$ ).

12. Для вычисления коэффициента удовлетворенности в процентах применяется формула:

$$K_y = \frac{K_y \times 100\%}{5},$$

- где  $K_y$  (%) – коэффициент удовлетворенности, %;  
 $K_y$  – коэффициент удовлетворенности, баллов;  
 5 – максимальное количество баллов в используемой для сбора первичных данных оценочной шкале.

13. Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности приведена в табл. 1:

Таблица 1

**Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности**

Значение коэффициента удовлетворенности, %	Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности
$\geq 90$	Отличный
$\geq 85$	Очень хороший
$\geq 80$	Хороший
$\geq 75$	Средний
$\geq 70$	Вызывающий беспокойство
$\geq 65$	Плохой
$\geq 60$	Очень плохой

14. Оценка степени удовлетворенности качеством и доступностью фактически предоставляемых Театром услуг проводится посредством письменных независимых социологических опросов (анкетирования) потребителей.



Анкетирование – заполнение респондентом заранее заготовленных бланков опросных листов.

Опросный лист (вопросник, анкета) – перечень вопросов, с помощью которых определяется мнение респондентов о качестве и доступности получаемых услуг.

Респонденты – потребители услуг, чье мнение изучается.

15. Для изучения мнения потребителей также проводится анализ письменных отзывов, обращений и предложений, содержащихся в книге отзывов, на официальном сайте Театра.

### **3. Порядок проведения оценки степени удовлетворенности потребителей качеством и доступностью предоставляемых услуг**

16. Изучение мнения посредством анкетирования потребителей государственных услуг, предоставляемых Театром, осуществляется ежемесячно.

17. Анкетирование проводится Театром самостоятельно.

18. Письменный опрос может проводиться непосредственно по месту предоставления услуги, а также на сайте Театра.

19. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан, участвующих в получении услуг.

20. Участие в опросе является свободным и добровольным, никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него. Анкета выдается респонденту при получении от него согласия на участие в анкетировании.

21. Опросные листы могут заполняться перед началом мероприятия, в антракте или после предоставления услуги (по завершении мероприятия).

22. Заполнение респондентом более, чем одной анкеты не допускается.

23. Форма опросного листа (анкеты) приведена в Приложение 1 к настоящему Порядку). При этом в анкету могут вноситься изменения, направленные на конкретизацию и (или) дополнение ранее сформулированных вопросов.

24. Анкета заполняется непосредственно респондентом, либо представителем театра с его слов.

25. В анкете обязательно содержится указание на право респондента не отвечать на любые из заданных вопросов, о праве не указывать свои персональные данные и контактную информацию.

26. Количество респондентов - 1 % от общего количества посетителей спектаклей театра за год.

27. Выборочная совокупность строится методом квотного случайно-бесповторного отбора.

### **4. Обобщение результатов**

28. Результатом опроса является показатель «Удовлетворенность потребителей качеством и доступностью предоставляемых услуг в процентном отношении от числа опрошенных».

29. Полученные в ходе анкетирования данные обрабатываются специалистом Планово-экономической службы Театра.

### **5. Заключительные положения**

31. Поступившие в результате анкетирования замечания, предложения, жалобы рассматриваются Администрацией Театра, анализируются и учитываются при разработке мероприятий по улучшению качества и доступности предоставляемых услуг.

32. Заполненные анкеты хранятся в течение 3-х лет с момента проведения опроса, затем уничтожаются.



## АНКЕТА ДЛЯ ЗРИТЕЛЕЙ

Уважаемый зритель! Мы разработали эту анкету для того, чтобы учесть Ваши пожелания по улучшению качества работы театра.

При заполнении анкеты Вы имеете право не отвечать на любые из заданных вопросов, и право не указывать свои персональные данные и контактную информацию.

1. Название мероприятия, дата

---

2. Оцените пожалуйста по пятибалльной шкале (от 1 до 5):

№ п/п	Составляющая	1	2	3	4	5
1	Открытость и доступность информации о репертуаре театра, о театре в целом					
2	Режим работы кассы					
3	Цена билетов					
4	Время начала мероприятий					
5	Гостеприимность, вежливость сотрудников					
6	Наличие и доступность обратной связи					
7	Доступность подходов/подъездов к учреждению (наличие пандусов и пр.)					

3. Удовлетворены ли Вы в целом качеством услуг, предоставляемых нашим театром?

Да \_\_\_\_\_ Нет \_\_\_\_\_

Благодарим Вас за участие в опросе!