



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЭЛЬБАНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
Амурского муниципального района Хабаровского края**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.04 2018 № 140

пос. Эльбан

Об утверждении порядка изучения мнения населения Эльбанского городского поселения о качестве услуг, оказываемых муниципальными бюджетными (автономными) учреждениями Эльбанского городского поселения в рамках выполнения муниципального задания.

В соответствии с федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», федеральным законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменения в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», Уставом Эльбанского городского поселения Амурского муниципального района Хабаровского края, в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг муниципальными бюджетными (автономными) учреждениями Эльбанского городского поселения, администрация Эльбанского городского поселения **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, оказываемых муниципальными бюджетными (автономными) учреждениями Эльбанского городского поселения, в рамках выполнения муниципального задания.
2. Отделу по социальным вопросам поселения и деятельности администрации (Излегощина И.А.) опубликовать настоящее постановление в сборнике нормативных правовых актов органов местного самоуправления Эльбанского городского поселения и разместить на официальном сайте администрации Эльбанского городского поселения в сети Интернет.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела по социальным вопросам поселения и деятельности администрации Излегощину И.А.

Глава городского поселения

И.А. Гудин

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Эльбанского городского поселения

от « 18 » 04 20 18 г. № 140

ПОРЯДОК

изучения мнения населения Эльбанского городского поселения о качестве услуг, оказываемых муниципальными бюджетными (автономными) учреждениями Эльбанского городского поселения в рамках выполнения муниципального задания.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения Эльбанского городского поселения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными бюджетными (автономными) учреждениями Эльбанского городского поселения (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению Эльбанского городского поселения.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными бюджетными (автономными) учреждениями Эльбанского городского поселения (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальными бюджетными (автономными) учреждениями (далее - муниципальные учреждения) муниципальных услуг в Эльбанском городском поселении;
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями;
- разработка мер, направленных на снижение административных барьеров, оптимизацию и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в перечень муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями в рамках муниципального задания.

1.4. Изучение мнения населения осуществляется в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Эльбанского городского поселения

1.5. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями Эльбанского городского поселения

2.1. Изучение мнения населения производится путем письменного опроса (анкетирования) согласно Приложения № 1 к данному порядку.

2.2. Опрос (анкетирование) проводится среди населения Эльбанского городского поселения:

- Письменный опрос (анкетирование) осуществляется непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в муниципальных учреждениях;

- Анкеты размещаются на сайте администрации Эльбанского городского поселения и сайтах муниципальных учреждений в сети Интернет.

2.3. Отдел по социальным вопросам поселения и деятельности администрации организует проведение опроса в период с 01 марта по 30 апреля.

2.4. Анкета для проведения опроса должна содержать следующие сведения:

- общие сведения о респонденте (пол, возраст, место проживания, род занятий, образование);

- дату проведения опроса;

- место проведения опроса;

- перечень вопросов, задаваемых респонденту

2.5. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- Комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг.

- Удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг.

- Удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность).

- Удовлетворенность графиком работы с посетителями.

- Удовлетворенность компетентностью сотрудников.

- Удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги.

2.6. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из пяти степеней качества.

2.7. В анкете должен быть предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых муниципальных услуг, из которых респондент может выбрать один или

несколько факторов. По желанию респондента, перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.

2.8. Под каждым из вопросов анкеты должно быть предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить корреспондент.

2.9. Под каждым из вопросов анкеты должно быть предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

2.10. Заполнение анкеты осуществляется респондентом.

2.11. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

2.12. Для каждого из вопросов в анкете должно быть предусмотрено поле «Нет ответа», которое помечается в случае отказа респондента от ответа на вопрос.

2.13. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов.

2.14. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, составляет не менее одной десятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования. В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

2.15. По результатам изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг отдел по социальным вопросам поселения и деятельности администрации:

- В срок до 01 сентября доводит до сведения главы Эльбанского городского поселения информацию об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг.

- Размещает информацию об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг на официальном сайте администрации Эльбанского городского поселения.

- Учитывает данную информацию при формировании муниципального задания на очередной финансовый год и плановый период.

Начальник отдела
по социальным вопросам поселения
и деятельности администрации



И.А. Излегощина

Приложение № 1

к Порядку изучения мнения населения Эльбанского городского поселения о качестве услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Эльбанского городского поселения в рамках выполнения муниципального задания

АНКЕТА

по определению качества оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями Эльбанского городского поселения

Администрация Эльбанского городского поселения предлагает Вам принять участие в определении качества оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями Эльбанского городского поселения

Просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Сообщаем, что индивидуальные результаты анкетирования не разглашаются.

Ваше мнение очень важно для нас.

1. Фамилию, имя, отчество респондента:

2. Общие сведения о респонденте:

Пол: _____ мужской ☐ женский ☐

Возраст: 16-35 ☐ 35-50 ☐ 60 и старше ☐

Род занятий: _____

Образование _____

: _____

3. Дата заполнения: _____

4. Место проведения опроса:

МАУ СК «Восход» ☐ МБУК «Библиотечная сеть» ☐

МБУК ЦСК «Родник» ☐ МБУК ДК «Восход» ☐

5. Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее).

Поставьте Вашу оценку от 0 (очень плохо, меня не удовлетворяет) до 5 (отлично, меня полностью удовлетворяет).

0 ☐ 4 ☐

1 ☐ 5 ☐

2 ☐ Нет ответа ☐

3 ☐ Комментарии _____

6. Обеспечение безопасности в учреждении культуры (охрана, техника безопасности, средства защиты и т. д.) (от 0 до 5).

0 4

1 5

2 Нет ответа

3 Комментарии

7. Транспортная и пешая доступность учреждения культуры. (от 0 до 5).

0 4

1 5

2 Нет ответа

3 Комментарии

8. Удобство графика работы учреждения культуры. (от 0 до 5).

0 4

1 5

2 Нет ответа

3 Комментарии

9. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры. (от 0 до 5).

0 4

1 5

2 Нет ответа

3 Комментарии

10. Материально-техническое обеспечение учреждения культуры. (от 0 до 5).

0 4

1 5

2 Нет ответа

3 Комментарии

11. Насколько Вас удовлетворяет доступность и открытость информации о предстоящих мероприятиях. (от 0 до 5).

0 4

1 5

2 Нет ответа

3 Комментарии

12. Насколько Вы удовлетворены удобством покупки (бронирования) билетов. (от 0 до 5).

0		4	
1		5	
2		Нет ответа	
3		Комментарии	

13. Насколько Вас удовлетворяет разнообразие творческих групп, секций, кружков по интересам (если таковые имеются). (от 0 до 5).

0		4	
1		5	
2		Нет ответа	
3		Комментарии	

14. Оцените, пожалуйста, качество проведения учреждением мероприятий. (от 0 до 5).

0		4	
1		5	
2		Нет ответа	
3		Комментарии	

15. Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги). (от 0 до 5).

0		4	
1		5	
2		Нет ответа	
3		Комментарии	

16. Укажите, пожалуйста, уровень Вашей удовлетворенности качеством оказания услуг данным учреждением культуры в целом (от 0 до 5).

0		4	
1		5	
2		Нет ответа	
3		Комментарии	

Спасибо за участие в опросе!