

ПОРЯДОК
изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг
в Елизовском муниципальном районе

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в Елизовском муниципальном районе (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению в Елизовском муниципальном районе.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальными учреждениями культуры услуг, подведомственными Управлению культуры, спорта и молодежной политики в Елизовском муниципальном районе (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальными учреждениями культуры муниципальных услуг в Елизовском муниципальном районе;

создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры Елизовского муниципального района (далее – учреждения культуры);

разработка мер, направленных на снижение административных барьеров предоставляемых муниципальных услуг;

разработка мер, направленных на повышение эффективности деятельности учреждений культуры, предоставляющих муниципальные услуги;

разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых услуг;

повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых учреждениями культуры.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых учреждениями культуры.

1.5. Изучение мнения населения осуществляется один раз в год. Дата и срок проведения опроса устанавливается руководителем Управления культуры приказом в отношении каждого подведомственного учреждения.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в Елизовском муниципальном районе

2.1. Изучение мнения населения производится путем письменного опроса (анкетирования).

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

в помещениях учреждений культуры, предоставляющих муниципальные услуги;

на странице Управления культуры, размещенной на официальном сайте администрации Елизовского муниципального района.

2.3. Управление культуры:

организует проведение опроса совместно с ответственным лицом, назначенным руководителем учреждения, в отношении которого изучается качество и доступность предоставления муниципальных услуг (далее – ответственное лицо);

устанавливает форму опросных листов (анкет) (Приложение 1 к настоящему Порядку);

проводит опрос;

подводит итоги проведенного опроса (в течении месяца с последнего дня проведения опроса);

доводит итоги опроса до сведения руководства администрации района;

не позднее 30 декабря каждого года размещает отчет на официальном сайте администрации Елизовского муниципального района в сети Интернет.

2.5. Опрос (анкетирование) проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг.

2.6. Ответственное лицо от учреждения обеспечивает сохранность документации по проведению опроса и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) в течении недели и передает их в Управление культуры каждую пятницу месяца проведения изучения мнения населения.

Управление обеспечивает сохранность документации по проведению опроса и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) до завершения опроса и установления результатов. Опросные листы (анкеты) хранятся в течении трех лет, а затем уничтожаются.

2.7. Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

По результатам изучения мнения населения управление культуры составляет акт, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.8. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых услуг оформляются Управлением культуры и предоставляются в виде доклада об оценке населением Елизовского района о качестве оказания услуг и направляются Главе Елизовского муниципального района.

2.9. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации Елизовского муниципального района.

2.13. Информация об оценке населением качества оказания муниципальных услуг учреждением культуры учитывается при формировании расходной части бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

АНКЕТА
оценки качества оказания услуг учреждениями культуры,
подведомственными Управлению культуры Елизовского муниципального района

Анкетирование проводится среди граждан Российской Федерации, достигших совершеннолетнего возраста.

Нам важно знать, как Вы оцениваете качество работы учреждения культуры, в котором Вам оказывают услуги. При этом не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение очень важно для нас, оно будет учтено в дальнейшей работе.

1. В какой мере Вы удовлетворены ...

Сделайте одну отметку в каждой строчке, соответствующую степени Вашей удовлетворенности по каждому из критериев, представленных в таблице. Если Ваша оценка «не удовлетворен» или «частично не удовлетворен» - укажите, пожалуйста, причину в строке «комментарий»

№	Критерий	Удовлетворен полностью	Удовлетворен	Частично удовлетворен	Частично не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Оформление помещений	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Комментарий:</i>							
2.	Чистота в помещениях учреждения	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Комментарий:</i>							
3.	Техническое оснащение учреждения культуры	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Комментарий:</i>							
4.	Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Комментарий:</i>							
5.	Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Комментарий:</i>							
6.	Внешний вид персонала	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Комментарий:</i>							
7.	Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Комментарий:</i>							
8.	Компетентность и уровень профессионализма специалистов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Комментарий:</i>							
9.	Своевременность предоставления услуги	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Комментарий:</i>							
10.	Ассортимент услуг	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Комментарий:</i>							
11.	Общая комфортность условий, в которых вам были оказаны услуги	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Комментарий:</i>							

2. Из каких источников Вы получаете информацию о мероприятиях учреждения?

- Газета
- Мессенджеры
- Страница Управления культуры на сайте администрации района
- Афиша учреждения
- От населения
- Затрудняюсь ответить
- Другое _____

3. Видели ли Вы в помещениях учреждения стенды с информацией о его деятельности?

- Да, видел
- Нет, не видел (переход к вопросу 5)
- Затрудняюсь ответить
- Другое _____

4. Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах?

- Удовлетворен полностью
- Удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Частично не удовлетворен
- Не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «не удовлетворен» или «скорее не удовлетворен» - укажите, пожалуйста, причину:

5. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения в сети «Интернет», чтобы получить информацию о деятельности этой организации?

- Да, пользовался
- Нет, не пользовался (переход к вопросу 7)

6. Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»?

- Удовлетворен полностью
- Удовлетворен
- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «не удовлетворен» или «скорее не удовлетворен» - укажите, пожалуйста, причину:

7. Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

- Да
- Нет (переход к вопросу 9)

8. Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в учреждении?

- Очень хорошо
- Хорошо
- Не очень хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

9. Как вы оцениваете график работы организации (удобен ли для Вас график работы организации)?

- Очень хорошо
- Хорошо
- Не очень хорошо
- Плохо
- Очень плохо
- Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

10. Выберите наиболее значимые факторы, оказывающие негативное влияние на качество предоставляемых услуг

- 1. Условия размещения учреждения
- 2. Оснащение учреждения
- 3. Отсутствие системы безопасности
- 4. Плохая репутация учреждения
- 5. Укомплектованность учреждения специалистами
- 6. Некомпетентность персонала
- 7. Поведение сотрудников
- 8. Отсутствие информации о мероприятиях, проводимых учреждением
- 9. Отсутствие специализированного оборудования для инвалидов

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Сообщите, пожалуйста, общие сведения об организации, в которой Вам была предоставлена услуга, и о себе:

1. Населенный пункт, в котором расположено учреждение, в котором Вы получили услугу:

2. Наименование учреждения, в которой вы получили услугу:

3. Ваш пол

- Мужской
- Женский

4. Ваш возраст _____

5. Ваш род занятий:

<input type="checkbox"/> Руководитель предприятия, учреждения	<input type="checkbox"/> Предприниматель
<input type="checkbox"/> Инженерно-технический работник	<input type="checkbox"/> Работник сферы обслуживания
<input type="checkbox"/> Служащий аппарата управления предприятия, учреждения	<input type="checkbox"/> Студент, учащийся
<input type="checkbox"/> Военнослужащий	<input type="checkbox"/> Безработный, временно неработающий
<input type="checkbox"/> Работник правоохранительных органов, юстиции	<input type="checkbox"/> Представитель интеллигенции (образование, здравоохранение, культура)
<input type="checkbox"/> Рабочий	<input type="checkbox"/> Пенсионер
<input type="checkbox"/> Домохозяйка	<input type="checkbox"/> Другая категория (<i>укажите</i>)

Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данном учреждении?

Дата заполнения анкеты _____

СПАСИБО ЗА ВАШИ ОТВЕТЫ!

Анкетирование проводится Управлением культуры, спорта и молодежной политики Елизовского муниципального района

Руководитель: Дубинина Ольга Михайловна

Тел/факс: 8 (415-31) 6-21-92

СООТВЕТСТВИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОТВЕТА БАЛЬНЫМ ОЦЕНКАМ

Наименование вопроса	Варианты ответов	Значения (в баллах)
1. В какой мере Вы удовлетворены ... (11 критериев)	Удовлетворен полностью Удовлетворен Частично удовлетворен Частично не удовлетворен Не удовлетворен	4 3 2 1 0
2. Из каких источников Вы получаете информацию о мероприятиях учреждения?	Для данного вопроса бальная оценка не применяется, данным вопросом определяется источник получения информации о муниципальных услугах	
3. Видели ли Вы в помещениях учреждения стенды с информацией о его деятельности?	Да, видел Нет, не видел Затрудняюсь ответить	1 0 0
4. Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах?	Удовлетворен полностью Удовлетворен Частично удовлетворен Частично не удовлетворен Не удовлетворен Затрудняюсь ответить Без ответа	4 3 2 1 0 0 0
5. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения в сети «Интернет», чтобы получить информацию о деятельности этой организации?	Для данного вопроса бальная оценка не применяется	
6. Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	Удовлетворен полностью Удовлетворен Скорее удовлетворен Скорее не удовлетворен Не удовлетворен	4 3 2 1 0
7. Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Для данного вопроса бальная оценка не применяется	
8. Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в учреждении?	Очень хорошо Хорошо Не очень хорошо Плохо Очень плохо	4 3 2 1 0
9. Как вы оцениваете график работы организации (удобен ли для Вас график работы организации)?	Очень хорошо Хорошо Не очень хорошо Плохо Очень плохо	4 3 2 1 0
10. Выберете наиболее значимые факторы, оказывающие негативное влияние на качество предоставляемых услуг	Для данного вопроса бальная оценка не применяется, в таблицу Приложения 5 переносится фактическое значение	

* При наличии положительного ответа на вопрос 4, по 3му вопросу автоматически проставляется 1 балл, даже при условии отрицательного ответа респондентом на 3 вопрос.

СВОД ОТВЕТОВ РЕСПОНДЕНТОВ

Период проведения опроса _____																	
Наименование муниципальной услуги и произвольный порядковый номер _____																	
Номер респондента	Номер вопроса респонденту															Сумма баллов отдельного респондента по вопросам $X_{om\delta}$	Уровень удовлетворенности качеством муниципальной услуги отдельного респондента $Y_{om\delta} = \frac{X_{om\delta}}{a} \times 100$
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	1.11	3	4	6	8		
N 1																	
N 2																	
N 3																	
...																	
сумма баллов по каждому критерию услуги S_{δ}																	
Средний уровень удовлетворенности всех респондентов качеством предоставления услуги по отдельному критерию $Y_{кр}$																	
																	Средний уровень удовлетворенности респондентов качеством предоставления муниципальной услуги (Сумма $Y_{om\delta}$) <hr/> количество опрошенных респондентов

$Y_{кр} = \frac{S_{\delta}}{B_{макс}} \times 100$, где $B_{макс}$ - максимально возможная сумма баллов по критерию услуги.

АНАЛИЗ НАИБОЛЕЕ ЗНАЧИМЫХ ФАКТОРОВ, ОКАЗЫВАЮЩИХ НЕГАТИВНОЕ ВЛИЯНИЕ
НА КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Номер респондента	Номер фактора								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1									
2									
Сумма отметок всех респондентов по каждому фактору A1									

Расчет уровня влияния негативного фактора на качество предоставляемых услуг рассчитывается по формуле:

$$Y = A1 / A2 * 100\%.$$

где: Y – Уровень влияния негативного фактора на качество предоставляемых услуг;

A1 - Сумма отметок всех респондентов по каждому фактору;

A2 - Сумма всех отметок всех респондентов по всем факторам.