



**ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ  
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
МОСТОВСКИЙ РАЙОН**

**ПРИКАЗ**

25.12.2018

№ 88

пгт Мостовской

**Об утверждении Порядка изучения общественного мнения  
о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными  
учреждениями, подведомственными отделу культуры администрации  
муниципального образования Мостовский район**

В целях реализации Федерального закона от 6 октября 2003 года №-131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», получения объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг и повышения качества их предоставления населению на территории муниципального образования Мостовский район, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок изучения общественного мнения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными отделу культуры администрации муниципального образования Мостовский район (далее - Порядок) согласно приложению.

2. Определить оператором изучения общественного мнения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными отделу культуры администрации муниципального образования Мостовский район районный организационно-методический центр муниципального бюджетного учреждения культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район (Горбанев) (далее - Оператор).

3. Руководителям муниципальных учреждений, подведомственных отделу культуры администрации муниципального образования Мостовский район:

1) организовывать и проводить опрос (анкетирование) получателей муниципальных услуг, направленный на определение уровня удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг, в соответствии с утвержденным Порядком;

2) предоставлять Оператору информацию в соответствии с Порядком до 15 января года, следующего за оцениваемым;

3) информацию о результатах проведенного опроса (анкетирования) по изучению общественного мнения о качестве оказания муниципальных услуг

размещать на официальных сайтах подведомственных учреждений в сети «Интернет».

3. Оператору осуществлять обобщение информации об общественной оценке качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными отделу культуры администрации муниципального образования Мостовский район в соответствии с утвержденным Порядком.

4. Главному специалисту отдела культуры администрации муниципального образования Мостовский район И.Н. Лабушнякову обеспечить размещение информации по итогам изучения общественного мнения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными отделу культуры администрации муниципального образования Мостовский район на официальном сайте администрации муниципального образования Мостовский район в сети Интернет в разделе «Культура».

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник отдела культуры



И.В. Шеина

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕНО

приказом отдела культуры  
администрации муниципального  
образования Мостовский район  
от 25.12.2018г. № 88

## ПОРЯДОК

### **изучения общественного мнения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными отделу культуры администрации муниципального образования Мостовский район**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок изучения общественного мнения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными отделу культуры администрации муниципального образования Мостовский район (далее - Порядок) разработан в целях определения уровня социальной востребованности населением района оказания муниципальных услуг, степени информированности, общественной оценки (субъективного восприятия) эффективности и качества муниципальных услуг, оказываемых населению муниципальными учреждениями, подведомственными отделу культуры администрации муниципального образования Мостовский район.

Порядок устанавливает процедуру изучения общественного мнения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными отделу культуры администрации муниципального образования Мостовский район (далее - учреждения) муниципальных услуг (далее - изучение общественного мнения).

1.2. Основными целями изучения общественного мнения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых учреждениями муниципальных услуг;
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;
- принятия решений об ответственности за нарушение требований стандартов качества муниципальных услуг.

1.3. Проведение изучения общественного мнения осуществляется в отношении муниципальных услуг, оказываемых (выполняемых) учреждениями в рамках муниципального задания.

1.4. Объектами изучения общественного мнения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, оказываемых (выполняемых) учреждениями в рамках муниципального задания.

1.5. Проведение изучения общественного мнения в отношении муниципальной услуги осуществляется учреждением, предоставляющим данную услугу.

1.6. Изучение общественного мнения может осуществляться независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

1.7. Для целей настоящего порядка используются следующие термины и определения:

Анкета – объединённая одним исследовательским замыслом система вопросов, направленных на выявление количественно-качественных характеристик объекта и предмета исследования

Анкерер – человек, проводящий анкетирование.

Анкетирование – метод социологического исследования, предполагающий проведение опроса респондента с помощью анкеты (опросного листа).

Качество муниципальной услуги (работы) – уровень соответствия муниципальной услуги (работы) установленным требованиям к её оказанию (выполнению).

Оценка качества муниципальной услуги (работы) – установление уровня качества оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы).

Показатель качества муниципальной услуги (работы) - количественная или качественная характеристика, которая может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим («да»/«нет», «имеется»/«отсутствует») значением.

Респондент – лицо, принимающее участие в социологическом или другом опросе (анкетировании).

Удовлетворённость потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги – восприятие потребителем (населением) муниципальной услуги (работы) факта удовлетворения его запросов, ожиданий, потребностей.

## **2. Участники процесса изучения общественного мнения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями**

2.1. Объектами изучения общественного мнения являются муниципальные услуги, оказываемые учреждениями.

2.2. Субъектами изучения общественного мнения являются муниципальные учреждения подведомственные отделу культуры.

2.3. Координатором изучения общественного мнения является отдел культуры администрации муниципального образования Мостовский район.

2.4. Оператором изучения общественного мнения является районный организационно-методический центр муниципального бюджетного учреждения

культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район.

2.5. Ответственным исполнителем изучения общественного мнения являются руководители муниципальных учреждений подведомственных отделу культуры.

2.6. Респондентами изучения общественного мнения являются пользователи муниципальных услуг, оказываемых учреждениями.

### **3. Порядок изучения общественного мнения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями**

3.1. Изучение общественного мнения осуществляется путем письменного опроса (анкетирования).

3.2. Опрос (анкетирование) может проводиться:

- непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);
- на сайте учредителя и (или) сайтах учреждений в сети Интернет;

3.3. Отдел культуры:

- организует проведение опроса (анкетирования);
- определяет перечень обязательных вопросов для включения в опросные листы (анкеты) (приложение №1);
- подводит итоги проведенного опроса (анкетирования).

3.4. Опрос (анкетирование) проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг. Участие в опросе (анкетировании) является свободным и добровольным.

3.5. Основными направлениями изучения общественного мнения по вопросам оказания муниципальных услуг являются удовлетворенность качеством предоставляемых муниципальных услуг.

3.6. Анкета для проведения опроса (анкетирования) должна содержать следующие сведения:

- дату проведения опроса (анкетирования);
- место проведения опроса (анкетирования);
- перечень вопросов, задаваемых респонденту.

3.7. Анкета для проведения опроса (анкетирования) должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;
- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;
- состояние инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения), оказывающей бюджетные услуги;
- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;
- удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- удовлетворенность условиями ожидания приема;
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- удовлетворенность результатом получения услуги;
- наличие фактов взимания дополнительной оплаты услуг.

3.8. 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.

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

3.10. Заполнение анкеты осуществляется непосредственно респондентом;

3.11. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

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

3.13. Количество граждан, достаточное для изучения общественного мнения, составляет не менее 1/5 части от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения опроса (анкетирования).

3.14. Результатом опроса (анкетирования) является показатель «Удовлетворенность населения качеством и доступностью предоставляемых услуг», который определяется в процентном отношении от числа опрошенных.

3.15. Расчетная оценка соответствия качества муниципальных услуг, по итогам проведения опроса (анкетирования) потребителей муниципальных услуг, определяется в соответствии со следующими критериями и интерпретацией:

- более 90 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют установленным требованиям – муниципальная услуга соответствует требованиям, установленным муниципальным заданием;

- 50 – 90 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют установленным требованиям – муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями требований, установленных муниципальным заданием;

- менее 50 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют установленным требованиям – муниципальная услуга не соответствует требованиям, установленным муниципальным заданием.

3.16. Поступившие в результате опроса (анкетирования) замечания, предложения, жалобы рассматриваются и анализируются, после чего принимаются меры по улучшению качества предоставления муниципальных услуг.

#### **4. Обязанности участников изучения общественного мнения**

4.1. Координатор изучения общественного мнения разрабатывает нормативные документы по организации и проведению изучения общественного мнения, осуществляет контроль за проведением, принимает решение по результатам изучения общественного мнения.

4.2. Оператор изучения общественного мнения:

1) вносит предложения по корректировке анкет для изучения общественного мнения, по мере необходимости;

2) консультирует учреждения по вопросам организации и проведения опроса (анкетирования);

4) организует сбор данных, полученных по результатам проведенного опроса (анкетирования), обобщает информацию, полученную от учреждения и готовит сводную аналитическую информацию по результатам изучения общественного мнения;

5) ведет мониторинг уровня удовлетворённости населения качеством оказываемых муниципальных услуг с выявлением основных факторов, влияющих на его динамику;

6) разрабатывает рекомендации по повышению эффективности деятельности учреждений в части исполнения муниципального задания и повышения уровня удовлетворённости населения качеством оказания муниципальных услуг.

4.3. Ответственный исполнитель изучения общественного мнения:

1) определяет лиц, ответственных за проведение опроса (анкетирования);

2) определяет сроки проведения опроса (анкетирования);

3) подготавливает необходимое количество анкет для проведения опроса (анкетирования);

4) информирует респондентов о порядке участия в опросе (анкетировании) и правилах заполнения анкет согласно приложению №2 к настоящему порядку;

5) осуществляет сбор первичной информации об уровне удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг;

6) обрабатывает анкеты, заполненные респондентами, согласно инструкции по обработке результатов изучения общественного мнения согласно приложению № 3 к настоящему Порядку;

7) предоставляет оператору изучения общественного мнения информацию о результатах проведенного опроса (анкетирования) по форме согласно приложению №4 к настоящему Порядку;

8) отражает результаты опроса (анкетирования) в отчете о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год;

9) доводит результаты проведенного опроса (анкетирования) до сведения общественности (получателей услуг, работников учреждения, иных заинтересованных лиц);

10) принимает меры, направленные на повышения качества муниципальных услуг, оказываемых учреждением.

4.4. Респондент, оценивающий качество предоставляемых услуг:

- 1) знакомится с порядком проведения опроса (анкетирования) и правилами заполнения анкет;
- 2) принимает участие в опросе (анкетировании);
- 3) своевременно передает заполненную анкету организатору изучения общественного мнения.

Начальник отдела культуры  
администрации муниципального  
образования Мостовский район



И.В. Шеина



Приложение №1  
к порядку изучения общественного  
мнения о качестве оказания  
муниципальных услуг  
муниципальными учреждениями,  
подведомственными отделу  
культуры администрации  
муниципального образования  
Мостовский район

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**обязательных вопросов для включения в опросные листы (анкеты) для**  
**использования в целях изучение общественного мнения о качестве**  
**оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями,**  
**подведомственными отделу культуры администрации муниципального**  
**образования Мостовский район осуществляется путем письменного опроса**  
**(анкетирования)**

1. Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения культуры (дополнительного образования), размещенной на территории организации.
2. Комфортность условий пребывания в учреждении культуры (дополнительного образования).
3. Дополнительные услуги и доступность их получения.
4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением культуры (дополнительного образования) (в том числе с помощью мобильных устройств).
5. Удобство графика работы учреждения культуры (дополнительного образования).
6. Доступность услуг для инвалидов.
7. Соблюдение режима работы учреждением культуры (дополнительного образования).
8. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением культуры (дополнительного образования).
9. Доброжелательность и вежливость персонала учреждения культуры (дополнительного образования).
10. Компетентность персонала учреждения культуры (дополнительного образования).
11. Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением культуры (дополнительного образования) в целом.
12. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения культуры (дополнительного образования).
13. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения культуры (дополнительного образования),

размещенной на официальном сайте учреждения культуры (дополнительного образования) в сети «Интернет».

14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения культуры (дополнительного образования).

Начальник отдела культуры  
администрации муниципального  
образования Мостовский район



И.В. Шеина

Приложение №2  
к порядку  
изучения общественного мнения о  
качестве оказания муниципальных  
услуг муниципальными  
учреждениями, подведомственными  
отделу культуры администрации  
муниципального образования  
Мостовский район

**Правила  
заполнения анкет используемых для изучения общественного мнения  
о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными  
учреждениями, подведомственными отделу культуры администрации  
муниципального образования Мостовский район**

1. Изучение общественного мнения, направленное на определение уровня удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными отделу культуры администрации муниципального образования Мостовский район, является анонимным. При заполнении анкеты указывать персональные данные респондентам не нужно.

2. Каждый участник опроса (анкетирования) должен заполнять анкету самостоятельно.

3. Анкета содержит закрытые (предполагающие готовые варианты ответа) вопросы.

4. При ответе на вопрос необходимо поставить метку (V или X) в графе одного из предложенных вариантов ответа, который более соответствует мнению респондента.

Начальник отдела культуры  
администрации муниципального  
образования Мостовский район



И.В. Шеина

Приложение №3  
к порядку  
изучения общественного мнения о  
качестве оказания муниципальных  
услуг муниципальными  
учреждениями, подведомственными  
отделу культуры администрации  
муниципального образования  
Мостовский район

**ИНСТРУКЦИИ**  
**по обработке результатов изучения общественного мнения о качестве**  
**оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями,**  
**подведомственными отделу культуры администрации муниципального**  
**образования Мостовский район**

1. Для определения результатов изучения общественного мнения, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными отделу культуры администрации муниципального образования Мостовский район, необходимо:

- 1) проверить объем выборки, необходимый для получения достоверных результатов анкетирования;
- 2) проверить наличие ответов на вопросы анкеты, заполненной респондентом.

2. Результаты обработки анкет отражаются в сводных таблицах:

№ вопро- са	ответы									
	1		2		3		4		5	
	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%
1.										
2.										

2.1. В графе «человек» прописывается количество респондентов, выбравших один из предложенных вариантов ответов по конкретному вопросу.

2.2. В графе «%» отражается доля человек, давших один из предложенных вариантов ответов по конкретному вопросу, которая вычисляется по формуле:

$$D = A/B * 100\%, \text{ где}$$

D – доля человек, давших одинаковый ответ по конкретному вопросу;

A – количество респондентов (человек), давших один из предложенных анкетой ответ;

B – общее количество респондентов (человек), принявших участие в анкетировании.

Начальник отдела культуры  
администрации муниципального  
образования Мостовский район



И.В. Шеина

Приложение №4  
к порядку изучения общественного  
мнения о качестве оказания  
муниципальных услуг  
муниципальными учреждениями,  
подведомственными отделу  
культуры администрации  
муниципального образования  
Мостовский район

**ФОРМА**  
**отчета о результатах изучения общественного мнения направленного на**  
**определение уровня удовлетворенности населения качеством оказания**  
**муниципальных услуг муниципальными учреждениями,**  
**подведомственными отделу культуры администрации муниципального**  
**образования Мостовский район**

Информация  
о результатах проведенного анкетирования направленного на определение  
уровня удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных  
услуг муниципальными учреждениями, подведомственными отделу культуры  
администрации муниципального образования Мостовский район

1. Наименование организации \_\_\_\_\_
2. Дата проведения анкетирования \_\_\_\_\_
3. Количество респондентов \_\_\_\_\_ человек \_\_\_\_\_ % от общего числа пользователей услугой
4. Количество пользователей услугой\*

№ вопро- са	ответы									
	1		2		3		4		5	
	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%
1										
2										
...										

\*Количество пользователей услугой указывается по состоянию на дату проведения анкетирования.

Ответственный за обработку анкет \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
тел. \_\_\_\_\_

Директор учреждения \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

Начальник отдела культуры  
администрации муниципального  
образования Мостовский район



И.В. Шеина