

**ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ АДМИНИСТРАЦИИ  
ШПАКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**ПРИКАЗ**

«09» декабря 2013 г.

г. Михайловск

№ 61а

Об утверждении Порядка изучения мнения населения Шпаковского муниципального района Ставропольского края о качестве муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ "О внесении изменения в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений", в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры об их качестве.

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения Шпаковского муниципального района Ставропольского края о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Начальник отдела культуры  
администрации Шпаковского  
муниципального района



Л. Н. Денисенко

Приложение  
К приказу отдела культуры  
администрации Шпаковского  
муниципального района  
Ставропольского края  
от 09 декабря 2013г. № 61а

**ПОРЯДОК**  
изучения мнения населения Шпаковского муниципального района  
Ставропольского края о качестве оказания муниципальных услуг  
муниципальными учреждениями культуры и дополнительного  
образования детей в сфере культуры

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения Шпаковского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению в Шпаковском муниципальном районе в сфере культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры муниципальных услуг в сфере культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры в Шпаковском муниципальном районе (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством

предоставляемых муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры муниципальных услуг в Шпаковском муниципальном районе;

- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры Шпаковского муниципального района;

- разработка мер, направленных на снижение административных барьеров, оптимизацию и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг в сфере культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры.

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

муниципальных (государственных) услуг (работ), оказываемых (выполняемых)

муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры в рамках муниципального задания.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется в отношении

муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, оказываемых муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры

Шпаковского муниципального района.

1.5. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза  
в год.

## 2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры в Шпаковском муниципальном районе

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

2.2. Опрос (анкетирование) может проводиться:

- непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в организациях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);

- на сайтах органа, осуществляющего функции и полномочия главного распорядителя и (или) сайтах муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры в сети Интернет;

- на официальном сайте администрации Шпаковского муниципального района.

2.3. Дата проведения, способ и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры, определяются главным распорядителем в соответствии с планом работы.

2.4. Главный распорядитель:

- организует проведение опроса;

- устанавливает форму опросных листов (анкет);

- проводит опрос;

- подводит итоги проведенного опроса;

- доводит итоги опроса до сведения главы администрации Шпаковского муниципального района;

- размещает на официальном сайте администрации района итоги изучения мнения населения.

2.5. Опрос может осуществляться муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры, предоставляющими муниципальную услугу, а также независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

2.6. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг.

2.7. Анкета для проведения опроса должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение опроса (в случае проведения опроса непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в учреждениях культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры, оказывающих соответствующие муниципальные услуги):

- дату проведения опроса;

- место проведения опроса;

- перечень вопросов, задаваемых респонденту;

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

2.8. Анкета для проведения опроса 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, оказывающей муниципальные услуги;

- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;

- удовлетворенность личным взаимодействием корреспондента с работниками организации, оказывающей муниципальные услуги;

- удовлетворенность условиями ожидания приема;

- удовлетворенность графиком работы с посетителями;

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;

- время ожидания получения услуги;

- удовлетворенность результатом получения услуги;

- наличие фактов взимания дополнительной оплаты услуг.

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

2.10. 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.

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

2.12. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим опрос или, при желании респондента, непосредственно респондентом (в случае проведения опроса непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в организациях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);

2.13. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

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

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

2.16. 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.

2.17. Перед проведением опроса должно быть проведено тестирование анкеты на выборке потребителей. При этом респонденты не просто отвечают на вопросы анкеты, но и оценивают качество самих вопросов. На основании полученной информации вопросы анкеты подлежат корректировке.

2.18. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации Шпаковского муниципального района.