

АДМИНИСТРАЦИЯ МИНЕРАЛОВОДСКОГО  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.12.2015.

г. Минеральные Воды

№ 319

Об утверждении Порядка изучения мнения населения Минераловодского городского округа о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Минераловодского городского округа в сфере образования, культуры, физической культуры, спорта и других отраслей

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", Уставом Минераловодского городского округа Ставропольского края, в целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Минераловодского городского округа в сфере образования, культуры, физической культуры, спорта и других отраслей, а также учета мнения получателей муниципальных услуг об их качестве, администрация Минераловодского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения Минераловодского городского округа о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Минераловодского городского округа в сфере образования, культуры, физической культуры, спорта и других отраслей.

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации – начальника финансового управления администрации Минераловодского городского округа Рыженко А.А.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Минераловодского  
городского округа



С.Ю.Перцев

УТВЕРЖДЕН

Постановлением администрации  
Минераловодского городского округа  
от 12. 2015 года № 319



изучения мнения населения Минераловодского городского округа о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Минераловодского городского округа в сфере образования, культуры, физической культуры, спорта и других отраслей

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения Минераловодского городского округа (далее-население) о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Минераловодского городского округа в сфере образования, культуры, физической культуры, спорта и других отраслей (далее - Порядок), разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальными учреждениями Минераловодского городского округа (далее-учреждения) муниципальных услуг, предоставляемых в сфере образования, культуры, физической культуры, спорта и других отраслей, а также обеспечения эффективности и результативности расходования бюджетных средств.

1.2. Настоящий Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания учреждениями муниципальных услуг в сфере образования, культуры, физической культуре, спорта и других отраслей в Минераловодском городском округе.

1.3. Основными задачами исследования являются:

- мнение населения о качестве оказания муниципальных услуг;
- выявление оценки населением показателей административного процесса.

1.4. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых учреждениями муниципальных услуг в Минераловодском городском округе;
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями;
- разработка мер, направленных на:
  - повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;
  - повышение эффективности деятельности учреждений, предоставляющие муниципальные услуги;
  - снижение административных барьеров;

- проведение мероприятий по оптимизации;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

1.5. Изучение мнения населения о качестве предоставляемых учреждениями муниципальных услуг осуществляется отраслевым (функциональным) органом администрации Минераловодского городского округа, имеющего статус юридического лица (далее-отраслевой орган), органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя (далее-учредитель), и (или) главным распорядителем средств бюджета Минераловодского городского округа (далее-главный распорядитель), в подведомственности которого находится учреждение;

1.6. Изучения мнения населения осуществляется по вопросам качества и доступности предоставления муниципальных услуг, включенных в перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями в рамках муниципального задания.

1.7. Проведение изучения мнения населения осуществляется в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Минераловодского городского округа.

1.8. Изучения мнения осуществляется по следующим направлениям:

- образование;
- культура;
- физическая культура и спорт;
- благоустройство;
- предоставление государственных и муниципальных услуг.

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

## 2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями в сфере образования, культуры, физической культуры, спорта и других отраслей

2.1. Изучение мнения населения производится путем социологического исследования.

2.2. Социологическое исследование (далее – опрос, анкетирование) может осуществляться в следующих формах и виде:

- опроса (анкетирования);
- почтового опроса;
- опроса через средства массовой информации;
- опроса через сеть Интернет;
- интервьюирования (уличный опрос, телефонный опрос и т.п.);
- качественного метода (наблюдение, фокус – группы, глубинные интервью, экспертные опросы и др.);
- анализа документов и информационно-аналитических материалов;

- иными методами сбора информации.

2.3. Опрос (анкетирование) может проводиться:

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

2.4. Дата проведения, способ и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, определяются отраслевым органом (учредителем, главным распорядителем) в соответствии с планом работы.

2.5. Отраслевой орган (учредитель, главный распорядитель):

- организует проведение опроса;
- устанавливает форму опросных листов (анкет);
- проводит опрос;
- подводит итоги проведенного опроса;
- доводит итоги опроса до главы Минераловодского городского округа (заместителя главы Минераловодского городского округа);
- размещает на официальном сайте администрации города итоги изучения мнения населения.

2.6. По результатам изучения мнения населения, администрация Минераловодского городского округа и (или) отраслевой орган (учредитель, главный распорядитель):

- составляет Акт, содержащий итоги изучения мнения населения;
- разрабатывает рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.7. Опрос может осуществляться муниципальными учреждениями, предоставляющими муниципальную услугу, а также независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

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

2.9. 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, 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).

2.10. 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 (учреждения), оказывающей бюджетные услуги;
- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;
- удовлетворенность личным взаимодействием корреспондента с работниками организации (учреждения), оказывающей муниципальной 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.

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

2.12. 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.

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

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

2.15. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

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

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

2.18. 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.

2.19. 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.

2.20. По итогам результатов изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг формируется ежегодный рейтинг учреждений.

2.21. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации Минераловодского городского округа.