

ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ

ПРИКАЗ

09.01.2018

№ 1

г. Белая Калитва

Об утверждении Порядка  
изучения мнения населения о  
качестве оказания  
муниципальных услуг  
учреждениями культуры

В целях реализации муниципальной программы Белокалитвинского района «Развитие культуры и туризма»:  
**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить:
  - 1.1. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями культуры (далее – Порядок) (приложение № 1).
  - 1.2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания муниципальных услуг учреждениями культуры (приложение №2).
2. Руководителям учреждений культуры обеспечить изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в соответствии с Порядком.
3. Контроль за исполнением данного приказа возложить на главного специалиста С.А. Калабухову.

Начальник отдела

*Яцкова*

Т.В.Яцкова

## ПОРЯДОК

### *изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями культуры Общце положения*

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями культуры городского (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальными учреждениями культуры (далее - учреждения) муниципальных услуг (далее - изучение мнения населения).

1.1. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворённости 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;
- разработка мер, направленных на оптимизацию и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.2. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включённых в перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) учреждениями в рамках муниципального задания.

1.3. Проведение изучения мнения населения осуществляется в отношении муниципальных услуг, включённых в перечень услуг, оказываемых учреждениями.

1.4. Изучение мнения населения осуществляется один раз в год в соответствии с годовым планом работы учреждения.

## **2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями культуры**

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

2.2. Опрос (анкетирование) может проводиться:

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

2.3. Дата проведения, способ и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями, лица, ответственные за организацию и проведение опроса определяются руководителем учреждения в соответствии с планом работы учреждения.

2.4. Руководитель учреждения:

- организует проведение опроса;
- определяет форму опросных листов (анкет);
- подводит итоги проведённого опроса.

2.5. Изучение мнения населения осуществляется учреждением культуры, предоставляющим муниципальную услугу, на основании приказа руководителя учреждения.

Также изучение мнения населения может осуществляться независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

2.6. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, лиц без гражданства и иностранных граждан, участвовавших в получении муниципальных услуг.

2.7. Основными направлениями изучения мнения населения по вопросам оказания муниципальных услуг являются:

- удовлетворённость качеством услуг в сфере культуры и искусства;
- уровень удовлетворённости занятиями в коллективах муниципальных учреждений культуры;

- уровень удовлетворённости качеством проводимых мероприятий;
- состояние материально – технической базы учреждений.

2.8. 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, 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).

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

- состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;
- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;
- удовлетворённость возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;
- удовлетворённость личным взаимодействием респондента с работниками учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

- удовлетворённость условиями ожидания приёма;
- удовлетворённость графиком работы с посетителями;

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

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

2.11. 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.

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

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

2.14. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

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

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

2.17. 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.

2.18. По результатам изучения мнения населения руководитель учреждения составляет аналитический отчёт, содержащий:

2.18.1. итоги изучения мнения населения и информацию об общественной оценке качества оказываемых муниципальных услуг:

- по предоставлению услуг в сфере культуры и искусства в муниципальных учреждениях культуры;

- по предоставлению занятий в коллективах муниципальных учреждений культуры;

- по качеству проводимых мероприятий муниципальными учреждениями культуры;

- о состоянии материально – технической базы муниципальных учреждений культуры.

2.18.2. рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.19. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации» и (или) сайтах учреждений в сети Интернет.

*Показатели,*

**характеризующие общие критерии оценки качества оказания муниципальных услуг учреждениями культуры**

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Учреждения	Способ оценки
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об учреждении культуры (от 0 до 23)</b>			
1.1	Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 4 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на сайте
1.2	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение учреждения культуры	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на сайте
1.3	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на сайте
1.4	Информирование о предстоящих мероприятиях	от 0 до 7 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 28)</b>			
2.1	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры.	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на

	Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот		культуры	сайте
2.3	Дата и время размещения информации.	от 0 до 3 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на сайте
2.4	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
2.6	Обеспечение безопасности (техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 3 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 12)</b>			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
3.2	Простота/удобство поиска необходимого издания	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры (от 0 до 13)</b>			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	от 0 до 8 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждений культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, раздел для направления предложений по улучшению	от 0 до 5 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на сайте

	качества услуг организации			
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 42)</b>			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждений культуры в целом	от 0 до 11 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы, утвержденный органом, осуществляющий функции и полномочия учредителя; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы	от 0 до 6 баллов	все учреждения культуры	наличие информации на сайте
5.3	Материально-техническое обеспечение учреждения культуры	от 0 до 6 баллов	все учреждения культуры	изучение мнения получателей услуг
5.4	Наличие литературы, пользующейся спросом	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.5	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	культурнодосуговые учреждения	изучение мнения получателей услуг
5.6	Качество проведения культурномассовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	культурнодосуговые учреждения	изучение мнения получателей услуг