

**Городской округ**

 **«Закрытое административно – территориальное образование Железногорск Красноярского края»**

# АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО г. ЖЕЛЕЗНОГОРСК

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

16.07.2021 № 1378

**г. Железногорск**

Об утверждении Порядка изучения мнения населения ЗАТО Железногорск о качестве оказания муниципальных услуг (выполняемых работ) в области образования, культуры, физической культуры и спорта

В целях создания системы осуществления оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ) и изучения мнения населения ЗАТО Железногорск о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальными учреждениями в области образования, культуры, физической культуры и спорта на территории ЗАТО Железногорск, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», законом Красноярского края от 10.07.2007 № 2-317 «О межбюджетных отношениях в Красноярском крае», учитывая приказ министерства финансов Красноярского края от 31.01.2014 № 10 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга и оценки качества управления муниципальными финансами в муниципальных районах и городских округах Красноярского края», руководствуясь Уставом ЗАТО Железногорск,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения территории ЗАТО Железногорск о качестве оказания муниципальных услуг (выполняемых работ) в области образования, культуры, физической культуры и спорта (приложение).

2. Управлению внутреннего контроля Администрации ЗАТО г. Железногорск (Е.Н. Панченко) довести до сведения населения настоящее постановление через газету «Город и горожане».

3. Отделу общественных связей Администрации ЗАТО г. Железногорск (И.С. Архипова) разместить настоящее постановление на официальном сайте городского округа «Закрытое административно-территориальное образование Железногорск Красноярского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль над исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы ЗАТО г. Железногорск по социальным вопросам Е.А. Карташова.

5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава ЗАТО г. Железногорск И.Г. Куксин

Приложение

к постановлению Администрации

ЗАТО г. Железногорск

от 16.07.2021 № 1378

# Порядок

# изучения мнения населения ЗАТО Железногорск о качестве

оказания муниципальных услуг (выполняемых работ) в области образования, культуры, физической культуры и спорта.

1. Общие положения.

1.1. Порядок изучения мнения населения ЗАТО Железногорск о качестве оказания муниципальных услуг (выполняемых работ) в области образования, культуры, физической культуры и спорта (далее - Порядок), оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями, муниципальными автономными учреждениями, муниципальными казенными учреждениями ЗАТО Железногорск (далее - муниципальные учреждения), в рамках выполнения муниципального задания, разработан в целях обеспечения эффективности и результативности расходования бюджетных средств.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения ЗАТО Железногорск о качестве оказания муниципальными учреждениями муниципальных услуг (выполняемых работ) (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальными учреждениями муниципальных услуг (выполняемых работ);

- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг (выполняемых работ), предоставляемых муниципальными учреждениями;

- разработка мер, направленных на снижение административных барьеров, оптимизацию и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ).

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг (выполняемых работ), оказываемых муниципальными учреждениями.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется в отношении муниципальных услуг (выполняемых работ), предоставляемых муниципальными учреждениями, находящимися в ведении МКУ «Управление образования», МКУ «Управление культуры» и МКУ «Управление физической культуры и спорта» (далее - уполномоченные учреждения).

1.5. Изучение мнения населения может осуществляться уполномоченным учреждением или независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

1.6. Изучение мнения населения осуществляется ежегодно в период с 1 по 30 апреля.

# 2. Порядок изучения мнения населения о качестве

# оказания муниципальных услуг

2.1. Изучение мнения населения производится путем письменного анкетирования (далее - анкетирование).

2.1.1. Анкета для проведения интервью составляется в соответствии с приложением к Порядку и должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение анкетирования;

- дату проведения анкетирования;

- место проведения анкетирования;

- перечень вопросов, задаваемых респонденту;

- фамилию, имя, отчество, контактную информацию респондента;

- подписи респондента и лица, осуществляющего проведение интервью.

2.1.2. В анкете должен предусматриваться перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ), а также приведены не менее 10 факторов, из которых респондент может выбрать один или несколько. По желанию респондента перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.

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

2.1.4. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим интервью, или, при желании респондента, непосредственно респондентом.

2.1.5. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

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

2.1.7. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свои фамилию, имя, отчество и контактную информацию. Подпись респондента обязательна.

2.2. Анкетирование осуществляется непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (выполняемых работ) в муниципальных учреждениях.

2.3. Дата проведения и продолжительность анкетирования в отношении муниципальных услуг (выполняемых работ), предоставляемых муниципальными учреждениями, определяются руководителем уполномоченного учреждения.

2.4. Уполномоченное учреждение:

- организует проведение анкетирования;

- разрабатывает форму анкет в соответствии с п. 2.1.1. настоящего порядка;

- подводит итоги проведенного анкетирования;

- доводит итоги анкетирования до заместителя Главы ЗАТО г. Железногорск по социальным вопросам в срок до 1 августа.

2.5. Анкетирование проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг (выполняемых работ).

2.6. Анкета должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг (выполняемых работ);

- удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг (выполняемых работ);

- удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);

- удовлетворенность графиком работы с посетителями;

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;

- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги (выполненной работы);

- наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги (выполняемой работы), кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги (выполняемой работы);

- удовлетворенность другими факторами, касающимися области и специфики оказания муниципальных услуг (выполняемых работ).

2.7. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги (выполняемой работы), в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из пяти степеней качества.

Численность граждан, достаточная для изучения мнения населения, составляет не менее одной пятой от среднемесячного числа получателей муниципальных услуг (выполняемых работ), определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

2.8. Для определения степени удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг (выполненных работы) по каждой муниципальной услуге (выполняемой работе) рассчитывается средняя оценка степени удовлетворенности качеством оказания муниципальной услуги (выполняемой работы) (далее - *Осрi*) по следующей формуле:

***Оср i = ∑Оиi* */N***,

где:

*∑Оиi* – сумма итоговых оценок степени удовлетворенности качеством оказания i-й муниципальной услуги (выполняемой работы) по всем заполненным анкетам;

*N* – количество респондентов, принявших участие в опросе по конкретной муниципальной услуге (выполняемой работе).

2.9. Результаты изучения мнения населения представляются в форме доклада, содержащего информацию об общественной оценке качества оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ).

2.10. По результатам изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (выполняемых работ):

2.10.1. Заместитель Главы ЗАТО г. Железногорск по социальным вопросам в срок до 1 сентября доводит до сведения Главы ЗАТО г. Железногорск информацию об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (выполняемых работ), руководителя учреждения, исполняющего полномочия Главного распорядителя бюджетных средств в области образования, культуры, физической культуры и спорта.

2.10.2. Отдел общественных связей Администрации ЗАТО г. Железногорск размещает информацию об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (выполняемых работ) на официальном сайте городского округа «Закрытое административно-территориальное образование Железногорск Красноярского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.10.3.Руководитель учреждения, исполняющего полномочия Главного распорядителя бюджетных средств в области образования, культуры, физической культуры и спорта, учитывает данную информацию при осуществлении планирования расходной части бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

Приложение

к Порядку изучения мнения

населения ЗАТО Железногорск

о качестве оказания

муниципальных услуг в области

образования, культуры,

физической культуры и спорта

Анкета (образец)

Письменного анкетирования с целью изучения мнения населения

 о качестве оказания муниципальных услуг в области образования, культуры

физической культуры и спорта

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальные услуги (выполнение работ)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование получаемых муниципальных услуг (выполнение работ)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество, должность и контактная информацию лица, осуществляющего проведение анкетирование

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата проведения анкетирования

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

место проведения анкетирования

**Убедительно просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты.**

В графе "Удовлетворенность" - оцените, насколько Вы удовлетворены каждым из перечисленных аспектов обслуживания (по 5 - бальной шкале или укажите о наличии (отсутствии) фактов при оказании Вам муниципальных услуг).

Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуг муниципальным учреждением \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование учреждения)

*При ответе на вопросы необходимо подчеркнуть выбранный ответ.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nп/п | Группа факторов (аспект обслуживания) | Удовлетворенность | Место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент |
| 1. | Удовлетворенность комфортностью помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг (температурный режим, оформление помещений, состояние туалетных комнат, наличие раздевалок, гардероба, возможность доступа к наглядной информации об услуге и порядке ее оказания) | 1 - очень плохо;2 - плохо;3 - удовлетворительно;4 - хорошо;5 - отлично |  |
| 2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения (оборудование, инвентарь, мебель), состояние помещений и прилегающей территории | 1 - очень плохо;2 - плохо;3 - удовлетворительно;4 - хорошо;5 - отлично |  |
| 3. | Удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг (информационные стенды, сайт с актуальной информацией) | 1 - очень плохо;2 - плохо;3 - удовлетворительно;4 - хорошо;5 - отлично |  |
| 4. | Удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность) | 1 - очень плохо;2 - плохо;3 - удовлетворительно;4 - хорошо;5 - отлично |  |
| 5. | Удовлетворенность компетентностью сотрудников | 1 - очень плохо;2 - плохо;3 - удовлетворительно;4 - хорошо;5 - отлично |  |
| 6. | Удовлетворенность графиком работы с посетителями | 1 - очень плохо;2 - плохо;3 - удовлетворительно;4 - хорошо;5 - отлично |  |
| 7. | Удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги | 1 - очень плохо;2 - плохо;3 - удовлетворительно;4 - хорошо;5 - отлично |  |
| 8. | Наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги | есть факты;нет фактов |  |
| 9. | Удовлетворенность ценовой политикой учреждения(доступность цен на услуги, наличие льгот) | 1 - очень плохо;2 - плохо;3 - удовлетворительно;4 - хорошо;5 - отлично |  |
| 10. | Удовлетворенность оперативностью и качеством обслуживания при получении услуг | 1 - очень плохо;2 - плохо;3 - удовлетворительно;4 - хорошо;5 - отлично. |  |
| 11. | Удовлетворенность другими факторами, касающимися области и специфики оказания муниципальных услуг муниципальным учреждением (по усмотрению уполномоченного лица в отношении муниципального учреждения) | 1 - очень плохо;2 - плохо;3 - удовлетворительно;4 - хорошо;5 - отлично |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество, контактная информация респондента

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись респондента и лица, осуществляющего проведение интервью

Анкетирование проводилось с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_ г.

Благодарим Вас за участие в анкетировании!