

**УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ АДМИНИСТРАЦИИ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ВЯЗНИКОВСКИЙ РАЙОН  
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**(УКиМП АДМИНИСТРАЦИИ ВЯЗНИКОВСКОГО РАЙОНА)**

**П Р И К А З**

14.02.2014

№ 13 п

*Об утверждении Порядка изучения мнения населения Вязниковского района о качестве оказания муниципальных услуг в области культуры и дополнительного образования детей сферы культуры*

В целях реализации Плана мероприятий по организации независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, подведомственных управлению культуры и молодёжной политики администрации муниципального образования Вязниковский район Владимирской области (далее – управление культуры и молодёжной политики администрации района) на 2013-2015 годы, утвержденного приказом управления культуры и молодёжной политики администрации района от 07.11.2013 № 66п, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения Вязниковского района о качестве оказания муниципальных услуг в области культуры и дополнительного образования детей сферы культуры (далее – Порядок) согласно приложению.
2. Директорам учреждений, подведомственных управлению культуры и молодёжной политики администрации района проводить изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг в соответствии с утвержденным Порядком.
3. Настоящий приказ подлежит размещению в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Управления культуры и молодёжной политики администрации муниципального образования Вязниковский район Владимирской области.
4. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Начальник Управления

Т.В. Маштакова

## Приложение

к приказу управления культуры и  
молодёжной политики администрации  
района

от 14.02.2014 № 13п

### **ПОРЯДОК**

#### **изучения мнения населения Вязниковского района о качестве оказания муниципальных услуг в учреждениях культуры и дополнительного образования детей сферы культуры**

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения Вязниковского района о качестве оказания муниципальных услуг в области культуры и дополнительного образования детей сферы культуры (далее – изучение мнения населения о качестве оказываемых бюджетных услуг).

2. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется муниципальными учреждениями, подведомственных управлению культуры и молодёжной политики администрации муниципального образования Вязниковский район Владимирской области, предоставляющими муниципальные услуги в области культуры и дополнительного образования детей сферы культуры и непосредственно по месту оказания муниципальных услуг. Руководитель учреждения издаёт приказ о проведении изучения мнения населения с указанием сроков и назначением ответственного.

3. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется ежеквартально.

4. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется в различных формах (в т.ч. личного интервью с получателем бюджетных услуг, онлайн опроса и т.п.).

5. Организация проведения изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг включает:

- принятие решения о проведении опроса населения;
- изготовление опросных листов (анкет);
- проведения опроса населения;
- подведение итогов проведения опроса населения;
- осуществление иных полномочий.

6. Анкета для проведения опроса должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и конкретную информацию лица, осуществляющего проведение интервью;

- дату проведения интервью;
- место проведения интервью;
- перечень вопросов, задаваемых респонденту;
- варианты ответов на поставленный вопрос;
- фамилию, имя, отчество, контактную информацию респондента.

7. Анкета для проведения интервью должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;
- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;
- состояние инвентаря (мебели и др.) учреждения, оказывающего бюджетные услуги;
- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой бюджетной услуге;
- удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками учреждения, оказывающего бюджетные услуги;
- удовлетворенность графиком работы учреждения;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников учреждения;
- удовлетворенность результатом получения услуги.

Вопросы, требующие от респондента оценки качественной характеристики услуги, должны предлагать в качестве ответа не менее трех степеней качества.

В случае проведения учета мнения населения через Интернет ресурсы (например: онлайн опрос) в обязательном порядке должна быть предусмотрена регистрация пользователя (респондента), который будет заполнять анкету, а анкета должна содержать обязательные поля для заполнения, отмеченные специальным значком.

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

9. Форму анкеты учреждение должно в обязательном порядке согласовать с управлением культуры и молодёжной политики администрации района.

10. Заполнение анкеты осуществляется лицом, проводящим интервью, или, при желании респондента, непосредственно респондентом.

11. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

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

13. 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 при заполнении анкет на бумажном носителе.

14. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых бюджетных услуг, составляет не менее 3 % от общего количества потребителей услуг.

В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

15. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг оформляются в виде отчёта об оценке населением Вязниковского района качества оказания муниципальных услуг согласно приложению.

16. Информация о результатах проведённого опроса населения направляется в управление культуры и молодёжной политики администрации района ежеквартально, в срок до 20 числа месяца, последнего в квартале.

17. Управление культуры и молодёжной политики администрации района обобщает предоставленную информацию и передаёт на рассмотрение в Общественный совет.

18. Информация об оценке качества оказываемых муниципальных услуг учитывается Управлением культуры и молодёжной политики администрации района при назначении стимулирующих выплат руководителям учреждений.

Приложение

к Порядку изучения мнения населения  
Вязниковского района о качестве  
оказания муниципальных услуг в  
области культуры и дополнительного  
образования детей сферы культуры

**О Т Ч Е Т**

**об оценке населением Вязниковского района качества оказания  
муниципальных услуг в \_\_\_\_\_**

(полное наименование учреждения)

1. Документ, на основании которого проводилась оценка качества

\_\_\_\_\_  
(наименование документа, №, дата)

2. Период проведения \_\_\_\_\_

3. Место проведения \_\_\_\_\_

4. Ответственный \_\_\_\_\_

(Ф.И.О., должность)

5. Количество опрошенных респондентов (заполненных анкет) \_\_\_\_\_

6. Оценка качества услуг, в т.ч.:

- удовлетворительная \_\_\_\_\_;

- неудовлетворительная \_\_\_\_\_.

7. Выявленные недостатки по оказанию муниципальных услуг:

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

Директор \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

М.П.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.