



Администрация Николаевского муниципального района Хабаровского края  
ОТДЕЛ ПО МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКЕ, ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ

**ПРИКАЗ**

27.12.2013

№ 71

г. Николаевск-на-Амуре

Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района

В соответствии с Федеральным законом от 08.05.2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», с целью установления правовой основы для осуществления контрольных мероприятий за качеством и эффективностью предоставления муниципальных услуг юридическим и физическим лицам муниципальными учреждениями, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района (далее - Порядок).

2. Руководителям муниципальных учреждений, подведомственных отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту:

2.1. обеспечить проведение мероприятий по изучению мнения населения о качестве предоставляемых услуг в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим приказом;

2.2. обеспечить предоставление опросных листов (анкет), результатов первичной обработки данных, и первичного анализа по итогам проведенных опросов;

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель отдела

О.Я.Мельник

60093

## УТВЕРЖДЕН

приказом отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края

от 2013 г. №

### ПОРЯДОК

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг населению Николаевского муниципального района, обеспечения эффективности и результативности расходования бюджетных средств и устанавливает процедуру изучения мнения населения района о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых населению учреждениями, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района (далее – изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения Николаевского района качеством предоставляемых муниципальных услуг учреждениями молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района (далее - отдел по молодежной политике, физической культуре и спорту);
- разработка мер, направленных на повышение эффективности в организации предоставления муниципальных услуг,
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

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

2.1. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется в форме опроса (анкетирования).

2.2. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг может осуществляться:

- непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в организациях (учреждениях), оказывающих соответствующие муниципальные услуги);
- на официальных сайтах муниципальных учреждений, отдела по молодежной политике, физической культуры и спорта администрации Николаевского муниципального района.

2.3. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг проводится не реже 2 раз в год непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг во время проведения мероприятий, общее количество участников и посетителей которых составляет от 50 человек и более.

2.4. Отдел по молодежной политике, физической культуре и спорту: принимает решение о проведении опроса; организует проведение опроса муниципальными учреждениями; устанавливает форму опросных листов (анкет), определяет время, способ, место и продолжительность проведения опроса, в случаях изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг в условиях, отличающихся от условий, описанных в пункте 2.3. настоящего Порядка.

2.5. Опрос проводится среди граждан Николаевского муниципального района.

2.6. Отдел по молодежной политике, физической культуре и спорту утверждает итоги проведенного опроса.

2.7. Анкета для проведения опроса должна содержать следующие сведения:

– фамилию, имя, отчество и должность лица, осуществляющего проведение опроса;

– дату проведения опроса;

– место проведения опроса;

– перечень вопросов, задаваемых респонденту;

– общие сведения о респонденте (пол, возраст, социальный статус);

– подпись респондента и лица, осуществляющего проведение опроса.

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.) муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

– удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;

– удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

– удовлетворенность условиями и временем получения услуги;

– удовлетворенность компетентностью сотрудников;

– удовлетворенность результатом получения услуги.

2.9. Вопросы, требующие от респондента 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 интервью, или, при желании респондента, непосредственно респондентом.

2.13. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

2.14. Заполнение анкеты осуществляется последовательно, возвращение к пропущенным вопросам 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 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.

2.17. Муниципальные учреждения обеспечивают проведение опроса, первичную обработку данных, предоставление опросных листов (анкет) и первичного анализа по итогам проведенного опроса в отдел по молодежной политике, физической культуре и спорту.

2.19. Отдел по молодежной политике, физической культуре и спорту обеспечивает сохранность документации по проведению опроса и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) до завершения опроса и установления его результатов, после чего опросные листы (анкеты) уничтожаются.

2.20. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг утверждаются приказом отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту.

2.21. Краткая информация об оценке населением Николаевского района качества оказания муниципальных услуг может быть размещена на официальном сайте отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района.

2.22. Информация об оценке населением качества оказания муниципальных услуг учитывается отделом по молодежной политике, физической культуре и спорту при формировании проектировок бюджета отдела на очередной финансовый год и плановый период.