



## ГЛАВА ГОРОДСКОГО ОКРУГА РЕФТИНСКИЙ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

---

29.12.2017 № 893

п. Рефтинский

#### **О внесении изменений в постановление главы городского округа Рефтинский от 02.10.2017 года № 641 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями культуры городского округа Рефтинский»**

С целью исполнения постановления главы городского округа Рефтинский от 06.06.2017 года № 365 «Об утверждении результатов мониторинга эффективности и результативности выполнения муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг и работ в учреждениях городского округа Рефтинский за 2016 год», достижения объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг, на основании статьи 6 Устава городского округа Рефтинский

#### **ПОСТАНОВЛЯЮ**

1. Внести изменения в постановление главы городского округа Рефтинский от 02.10.2017 года № 641 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями культуры городского округа Рефтинский»:

1.1. изложить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями культуры городского округа Рефтинский (далее – Порядок) в новой редакции (приложение № 1);

1.2. подпункт 1.2. пункта 1 признать утратившим силу.

2. Опубликовать данное постановление в информационном вестнике администрации городского округа Рефтинский «Рефтинский вестник».

3. Контроль над исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава городского  
округа

И.А. Максимова

Приложение № 1

## **УТВЕРЖДЁН**

постановлением главы городского  
округа Рефтинский

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

«О внесении изменений в  
постановление главы городского  
округа Рефтинский от 02.10.2017  
года № 641 «Об утверждении  
Порядка изучения мнения населения  
о качестве оказания муниципальных  
услуг учреждениями культуры  
городского округа Рефтинский»

## **ПОРЯДОК**

### **изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями культуры городского округа Рефтинский**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями культуры городского округа Рефтинский (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).

1.2. 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.

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

1.4. 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).

2.1.1. Опрос (анкетирование) проводится непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);

2.2. 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.

2.3. Руководитель учреждения:

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

2.4. 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.

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

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

- удовлетворённость качеством услуг в сфере культуры и искусства;
- состояние материально – технической базы учреждений.

2.7. Анкета для проведения опроса должна содержать следующие сведения:

- дату проведения опроса;
- перечень вопросов, задаваемых респонденту;
- общие сведения о респонденте (пол, возраст, род занятий, образование).

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

- 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.

2.9. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из трёх 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. Заполнение анкеты осуществляется непосредственно респондентом или, при желании респондента, лицом, осуществляющим опрос. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

2.12. Для каждого из вопросов в анкете должно быть предусмотрено поле «затрудняюсь ответить» которое помечается в случае отказа респондента от ответа на вопрос.

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

2.14. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, составляет для:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система» городского округа Рефтинский – 130

Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и искусства» городского округа Рефтинский – 200

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования

«Рефтинская детская школа искусств» - 200

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

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

2.14.2. рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.15. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации городского округа Рефтинский в разделе «Социологические опросы» и (или) сайтах учреждений в сети Интернет.