|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ  УТВЕРЖДЕН  постановлением администрации  Николаевского сельского поселения Щербиновского района  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_ |

**Порядок**

**изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных**

**услуг муниципальными учреждениями культуры Николаевского**

**сельского поселения Щербиновского района**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями культуры Николаевского сельского поселения Щербиновского района (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению в Николаевском сельском поселении Щербиновского района.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальными учреждениями культуры Николаевского сельского поселения Щербиновского района (далее - муниципальные учреждения) муниципальных услуг в Николаевском сельском поселении Щербиновского района (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальными учреждениями муниципальных услуг в Николаевском сельском поселении Щербиновского района;

создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Николаевского сельского поселения Щербиновского района;

разработка мер, направленных на снижение административных барьеров, оптимизацию и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

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

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется в отношении муниципальных (государственных) услуг (работ), включенных в перечень услуг, оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями.

1.5. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания

муниципальных услуг муниципальными учреждениями культуры

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

2.2. Опрос (анкетирование) может проводиться:

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

на сайтах органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений (далее - Учредитель), и (или) сайтах муниципальных учреждений в сети Интернет.

2.3. Дата проведения, способ и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, определяются учредителем в соответствии с планом работы.

2.4. Финансирование мероприятий, связанных с изучением мнения населения о качестве оказываемых услуг, осуществляется администрацией Николаевского сельского поселения Щербиновского района за счет средств бюджета Николаевского сельского поселения Щербиновского района в пределах, утвержденных на эти цели ассигнований  на очередной финансовый год.

Организация изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг включает:

принятие решения о проведении опроса населения;

изготовление опросных листов (анкет);

проведения опроса населения;

подведение итогов

размещение итогов в сети Интернет.

2.5. Все этапы мероприятий, за исключением принятия решения о проведении опроса населения, осуществляются муниципальными учреждениями Николаевского сельского поселения Щербиновского района, принятие решения о проведении опроса осуществляется распоряжением Учредителя.

2.6. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг.

2.7. 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, 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);

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

состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением муниципальной услуги;

состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги;

состояние инвентаря (мебели и др.) муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;

удовлетворенность личным взаимодействием корреспондента с работниками муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу;

удовлетворенность условиями ожидания приема;

удовлетворенность графиком работы с посетителями;

удовлетворенность компетентностью сотрудников;

время ожидания получения муниципальной услуги;

удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

наличие фактов взимания дополнительной оплаты муниципальной услуги.

2.9. Вопросы, требующие 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 опрос, или, при желании респондента, непосредственно респондентом (в случае проведения опроса непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в муниципальных учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги).

2.13. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

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

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

2.16. 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.

2.17. Перед проведением опроса должно быть проведено тестирование анкеты на выборке потребителей. При этом респонденты не просто отвечают на вопросы анкеты, но и оценивают качество самих вопросов. На основании полученной информации вопросы анкеты подлежат корректировке.

2.18. Расчетная оценка соответствия качества муниципальных услуг по итогам проведения опроса (анкетирования) потребителей муниципальных услуг определяется в соответствии со следующими критериями:

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии оценки | Интерпретация оценки |
| более 90 % опрошенных потребителей  муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием | муниципальная услуга соответствует требованиям, установленным муниципальным заданием |
| 50-90 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием | муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями требований, установленных муниципальным заданием |
| менее 50 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием | муниципальная услуга не соответствует требованиям, установленным муниципальным заданием |

2.19. Информация о результатах проведенного опроса населения проводится один раз в год и не позднее 1 февраля года, следующего за отчетным, направляется Учредителю.

2.20. Поступившие в результате анкетирования замечания, предложения, жалобы рассматриваются, анализируются и принимаются меры по улучшению качества предоставления муниципальных услуг.

2.21. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации Николаевского сельского поселения Щербиновского района и на сайте муниципального учреждения в сети Интернет.

Глава

Николаевского сельского поселения

Щербиновского района Н.Г. Сиротенко