



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ВЕРХНЕБУРЕЙНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

19.07.2021 № 244-р

п. Чегдомын

Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг

В соответствии с пунктом 13 части 1 статьи 15.1. Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях проведения независимой оценки качества условий осуществления деятельности в сфере физической культуры и спорта муниципальными учреждениями на территории Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере физической культуры и спорта согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Руководителям муниципальных учреждений в сфере физической культуры и спорта, подведомственным администрации района, осуществлять изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг согласно утвержденному Порядку.

3. Контроль исполнением настоящего распоряжения возложить на управляющего делами администрации района Феофанову И.В.

4. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания и распространяется на правоотношения, возникшие с 01 января 2021 года.

Глава района

А.М. Маслов

РА 000147

Порядок

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере физической культуры и спорта

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок изучения мнения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере физической культуры и спорта (далее – Порядок) разработан в целях определения уровня социальной востребованности населением Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края (далее – население района) оказания муниципальных услуг, степени информированности, общественной оценки (субъективного восприятия) эффективности и качества муниципальных услуг, оказываемых гражданам муниципальными учреждениями в сфере физической культуры и спорта (далее – муниципальные учреждения).

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения района о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере физической культуры и спорта (далее – изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения района качеством предоставляемых муниципальных услуг муниципальными учреждениями;
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в реестр муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу (далее – уполномоченный орган).

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

- удовлетворенность качеством организации культурного досуга и отдыха населения;
- удовлетворенность качеством условий для занятий физической культурой и спортом, направленных на укрепление здоровья и организацию активного отдыха граждан всех возрастных категорий;
- удовлетворенность качеством обеспечения необходимых условий

для тренировочного процесса;

- удовлетворенность качеством организации и проведения спортивно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятий, праздников, соревнований, оказание помощи в организации данных мероприятий.

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

2. Порядок изучения мнения населения района о качестве оказания муниципальных услуг на территории Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края

2.1. Изучение мнения населения района о качестве оказания муниципальных услуг осуществляется путем письменного опроса (анкетирования).

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

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

- на сайтах муниципальных учреждений;

- на сайте администрации района.

2.3. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, определяются отделом по спорту, туризму, молодежной и социальной политике администрации Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края (далее - отдел по спорту, туризму, молодежной и социальной политике) в соответствии с планом работы.

2.4. Отдел по спорту, туризму, молодежной и социальной политике:

- организует проведение опроса;

- устанавливает форму опросных листов (анкет);

- подводит итоги проведенного опроса;

- доводит итоги опроса до сведения руководителей муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;

- размещает итоги изучения мнения населения на официальном сайте администрации района.

2.5. Опрос может осуществляться муниципальными учреждениями, предоставляющими муниципальную услугу, а также независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

2.6. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края, участвовавших в получении муниципальных услуг.

2.7. Анкета для проведения опроса должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию

лица, проводящего опрос (в случае проведения опроса непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в муниципальных учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);

- дату проведения опроса;
- место проведения опроса;
- перечень вопросов, задаваемых респонденту;
- фамилию, имя, отчество, дату рождения респондента (по его желанию);
- общие сведения о респонденте (пол, возраст, место проживания, род занятий, образование по его желанию), подпись респондента и лица, проводящего опрос.

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.) организации (учреждения), оказывающей муниципальные услуги;
- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;
- удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- удовлетворенность графиком работы муниципального учреждения;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- удовлетворенность результатом получения услуги;
- наличие дополнительных сопутствующих услуг.

2.9. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из трех 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, проводящим 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 граждан, достаточное для изучения мнения населения, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

2.17. Сводные результаты анкетирования сдаются представителем муниципального учреждения в отдел по спорту, туризму, молодежной и социальной политике.

2.18. Результатом опроса является показатель «Удовлетворенность населения качеством и доступностью предоставляемых услуг в сфере образования в процентном отношении от числа опрошенных».

2.19. 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% опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием	Муниципальная услуга предоставляется с нарушениями установленных требований, установленных муниципальным заданием
Менее 50% опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием	Муниципальная услуга не соответствует требованиям, установленным муниципальным заданием

2.20. По результатам изучения мнения населения отдел по спорту, туризму, молодежной и социальной политике составляет аналитический отчет, содержащий:

- итоги изучения мнения населения и информацию об общественной

оценке качества оказываемых муниципальных услуг:

- по организации культурного досуга и отдыха населения;
- по созданию условий для занятий физической культурой и спортом, направленных на укрепление здоровья и организацию активного отдыха граждан всех возрастных категорий;
- по обеспечению необходимых условий для тренировочного процесса;
- по организации и проведении спортивно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятий, праздников, соревнований, оказание помощи в организации данных мероприятий;
- рекомендации по устранению выявленных недостатков.

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

2.22. Муниципальные учреждения обеспечивают сохранность документации по проведению опроса потребителей муниципальных услуг и неприкосновенность заполненных анкет. Заполненные анкеты хранятся в муниципальных учреждениях в течение 1 года с момента проведения опроса, затем уничтожаются.

2.23. Информация об оценке населения качества оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями учитывается при формировании расходной части районного бюджета на очередной финансовый год и плановый период.
