**Ростовская область Егорлыкский район**

**Администрация Шаумяновского**

**сельского поселения**

**ПРОЕКТ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**\_\_ октября 2015г. № х. Шаумяновский**

Об утверждении Порядка изучения мнения

населения о качестве оказания муниципальных

услуг учреждениями культуры

Щаумяновского сельского поселения

В целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг об их качестве, руководствуясь пунктом 3 части 1 статьи 24 Устава муниципального образования «Шаумяновское сельское поселение»,

**п о с т а н о в л я ю**:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями культуры в Шаумяновском сельском поселении согласно приложению 1.

2. Утвердить прилагаемые показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания муниципальных услуг учреждениями культуры Шаумяновском сельском поселении согласно приложению 2.

3. Постановление вступает в силу с момента подписания.

4. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Глава Шаумяновского сельского поселения С.Л.Аванесян

Приложение 1

к постановлению

Администрации Шаумяновского

сельского поселения

от \_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_

**ПОРЯДОК**

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями культуры Шаумяновском сельском поселении

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями культуры Шаумяновском сельском поселении (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению в Шаумяновском сельском поселении.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения Шаумяновского сельского поселения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями культуры Шаумяновском сельском поселении (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

-выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг учреждениями культуры Шаумяновском сельском поселении;

-создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями культуры Шаумяновском сельском поселении (далее – учреждения культуры);

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

1.3. Объектами изучения мнения населения являются:

- качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых учреждениями культуры;

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется Администрацией сельского поселения.

1.5. Изучение мнения населения может осуществляться независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

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

2. Порядок изучения мнения населения Шаумяновского сельского поселения о качестве оказания муниципальных услуг

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

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

- в помещениях учреждения культуры, Администрации сельского поселения;

- на официальном сайте Администрации Шаумяновского сельского поселения в сети Интернет.

2.3. Решение об изучении мнения населения принимается главой Шаумяновского сельского поселения.

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

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);

- удовлетворенность графиком работы с посетителями;

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;

- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

- наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги.

2.5. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из пяти степеней качества.

2.6. 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.

2.7. По результатам изучения мнения населения, Администрация сельского поселения составляет нормативный акт, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.8. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте Администрации Шаумяновского сельского поселения.

Приложение 2

к постановлению

Администрации Шаумяновского

сельского поселения

от \_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

ПОКАЗАТЕЛИ,

характеризующие общие критерии оценки качества муниципальных услуг учреждениями культуры Шаумяновского сельского поселения

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Учреждения | Способ оценки |
| 1 | Открытость и доступность информации об учреждении культуры (от 0 до 23) | | | |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | от 0 до 4 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на сайте |
| 1.2 | Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение учреждения культуры | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на сайте |
| 1.3 | Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения культуры | от 0 до 7 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на сайте |
| 1.4 | Информирование о предстоящих мероприятиях | от 0 до 7 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 28) | | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на сайте |
| 2.3 | Дата и время размещения информации. | от 0 до 3 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на сайте |
| 2.4 | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги) | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 2.5 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги) | от 0 до 7 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 2.6 | Обеспечение безопасности (техника безопасности, средства защиты и прочее) | от 0 до 3 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 12) | | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 3.2 | Простота/удобство поиска необходимого издания | от 0 до 7 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры (от 0 до 13) | | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры | от 0 до 8 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждений культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | от 0 до 5 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на сайте |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 42) | | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждений культуры в целом | от 0 до 11 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы, утвержденный органом, осуществляющий функции и полномочия учредителя; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы | от 0 до 6 баллов | все учреждения культуры | наличие информации на сайте |
| 5.3 | Материально-техническое обеспечение учреждения культуры | от 0 до 6 баллов | все учреждения культуры | изучение мнения получателей услуг |
| 5.4 | Наличие литературы, пользующейся спросом | от 0 до 7 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг |
| 5.5 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 6 баллов | культурно-досуговые учреждения | изучение мнения получателей услуг |
| 5.6 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 6 баллов | культурно-досуговые учреждения | изучение мнения получателей услуг |