



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "САРАПУЛЬСКИЙ РАЙОН"

---

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.12.2014 г.

с. Сигаево

№ 1663

Об утверждении Порядка изучения мнения населения  
о качестве оказания муниципальных услуг

В соответствии с Федеральным Законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Администрация муниципального образования «Сарапульский район» п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в соответствии с приложением к настоящему постановлению.

2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования «Сарапульский район» в сети Интернет.

Глава Администрации

А.И. Шарафутдинов

Согласовано:

Зам. главы по экономике  
и муниципальной собственности

Л.Ю. Каркина

Зам. главы – начальник  
управления финансов

Т.М. Корякова

Начальник отдела юридической  
и организационно-кадровой работы

А.В. Селиверстов

Балабанова Е.В.

**Порядок  
изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг**

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения Сарапульского района о качестве оказания муниципальных услуг.
2. Основными целями изучения мнения населения являются:
  - выявление степени удовлетворенности населения 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.
3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в реестр муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями.
4. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется в отношении муниципальных учреждений, для которых устанавливается муниципальное задание на оказание муниципальных услуг. Изучение мнения населения осуществляется непосредственно по месту оказания муниципальных услуг. Руководитель учреждения издает приказ о проведении изучения мнения населения с указанием сроков и назначением ответственного.
5. Изучение мнения населения осуществляется по необходимости, но не реже одного раза в год.
6. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется путем письменного опроса (анкетирования) и онлайн опроса на официальном сайте учреждения в сети интернет.
7. Изучение мнения населения может осуществляться независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.
8. 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 проведения опроса населения;
  - осуществление иных полномочий.
9. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории Сарапульского района, участвовавших в получении муниципальных услуг.  
Участие в опросе является свободным и добровольным, никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него.
10. Анкета для проведения опроса должна содержать следующие сведения:
  - наименование учреждения;
  - дату проведения опроса (анкетирования);

- место проведения опроса (анкетирования);
- перечень вопросов, задаваемых респонденту;
- варианты ответов на поставленные вопросы;

11. 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;

В случае проведения учета мнения населения через Интернет ресурсы (например: онлайн опрос) в обязательном порядке должна быть предусмотрена регистрация пользователя (респондента), который будет заполнять анкету, а анкета должна содержать обязательные поля для заполнения, отмеченные специальным значком.

12. В анкете должно быть предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

13. Форму анкеты учреждение должно в обязательном порядке согласовать с учредителем.

14. Заполнение анкеты осуществляется лицом, проводящим анкетирование, или, при желании респондента, непосредственно респондентом.

15. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

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

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

18. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых бюджетных услуг, составляет не менее десяти процентов от общего количества потребителей услуг.

19. Результатом опроса является показатель «удовлетворенность населения качеством и доступностью предоставленных услуг» в процентном отношении от числа опрошенных.

В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

20. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг оформляются в виде отчета об изучении мнения населения Сарапульского района о качестве оказания муниципальных услуг согласно приложению №1.

21. 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	Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями требований,

муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием	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

22. Информация о результатах проведенного опроса населения направляется учредителю не позднее 1 февраля года, следующего за отчетным.

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

24. Информация об оценке качества оказываемых муниципальных услуг учитывается Учредителем при назначении стимулирующих выплат руководителям учреждений.

Приложение №1  
к Порядку изучения мнения населения о  
качестве оказания муниципальных услуг

## ОТЧЕТ

**об изучении мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг**

в \_\_\_\_\_  
(полное наименование учреждения)

1. Документ, на основании которого проводилась оценка качества \_\_\_\_\_  
(наименование документа, №, дата)
2. Период проведения \_\_\_\_\_
3. Место проведения \_\_\_\_\_
4. Ответственный \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность)
5. Количество опрошенных респондентов (заполненных анкет) \_\_\_\_\_
6. Оценка качества услуг, в т.ч.:  
 - соответствует требованиям \_\_\_\_\_;  
 - предоставляется с устранимыми нарушениями \_\_\_\_\_;  
 - не соответствует требованиям \_\_\_\_\_.
7. Выявленные недостатки по оказанию услуг: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Директор \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

М.П.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Приложение №2  
к Порядку изучения мнения населения о  
качестве оказания муниципальных услуг

**Примерный вариант анкеты**

Наименование учреждения \_\_\_\_\_  
Дата анкетирования \_\_\_\_\_

Просим Вас принять участие в опросе, посвященном оценке качества работы учреждения. Ваши искренние ответы будут способствовать повышению качества оказываемых услуг.

Для заполнения анкеты Вам необходимо выбрать один из вариантов ответа, соответствующий Вашему мнению. Подписывать анкету не обязательно.

1. Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными?  
 Да  
 Нет  
 Затрудняюсь ответить
  
2. Считаете ли Вы специалистов, оказывающих услуги в учреждении, компетентными?  
 Да  
 Нет  
 Затрудняюсь ответить
  
3. Считаете ли вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?  
 Да  
 Нет  
 Затрудняюсь ответить
  
4. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении?  
 Удовлетворен  
 Удовлетворен частично  
 Не удовлетворен  
 Затрудняюсь ответить
  
5. Владеете ли Вы информацией о работе учреждения  
 Да  
 Нет  
 Затрудняюсь ответить
  
6. Удовлетворены ли состоянием материальной базы учреждения  
 Удовлетворен  
 Удовлетворен частично  
 Не удовлетворен  
 Затрудняюсь ответить

7. Удовлетворены ли графиком работы учреждения

- Удовлетворен
- Удовлетворен частично
- Не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

8. Удовлетворены ли результатом получения услуги

- Удовлетворен
- Удовлетворен частично
- Не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

9. Предложения по повышению качества услуг в учреждении

---

---

10. Что Вас не устраивает в работе учреждения?

---

---

11. Комментарии или дополнительная информация, которую желает сообщить респондент

---

---

---

Спасибо за участие!