

**АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОЛАБИНСКОГО СЕЛЬСКОГО**

**ПОСЕЛЕНИЯ УСТЬ-ЛАБИНСКОГО РАЙОНА**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 15.06.2016 г. № 118

станица Новолабинская

**Об утверждении Порядка изучения мнения населения**

**Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района о качестве оказания муниципальных услуг**

**в сферах культуры, физической культуры и спорта**

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=AE5B026D8EA573A968EF54277F063C52360820D5E2583CEFFF2102DDF8GCg5K) от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях выявления мнения населения о качестве предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района, постановляю:

1. Утвердить прилагаемый порядок изучения мнения населения Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района о качестве оказания муниципальных услуг в сферах культуры, физической культуры и спорта, согласно приложения к настоящему постановлению.

2. Общему отделу администрации Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района (Ковешникова) обнародовать настоящее постановление и разместить на официальном сайте Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района в сети «Интернет».

3. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на главу Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района Саремата А.Э.

4. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава Новолабинского сельского

поселения Усть-Лабинского района А.Э.Саремат

Приложение к

постановлению администрации

Новолабинского сельского

поселения Усть-Лабинского района

от 15.06.2016г № 118

**ПОРЯДОК**

**изучения мнения населения Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района о качестве оказания муниципальных услуг в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта**

1. Настоящий Порядок изучения мнения населения Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры, физической культуры и спорта (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=AE5B026D8EA573A968EF54277F063C52360820D5E2583CEFFF2102DDF8GCg5K) от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района и устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальными учреждениями в сфере культуры, физической культуры и спорта (далее - муниципальные учреждения) муниципальных услуг в Новолабинском сельском поселении Усть-Лабинского района (далее - изучение мнения населения).

2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальными учреждениями муниципальных услуг в Новолабинском сельском поселении Усть-Лабинского района;

- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района;

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

3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в перечень муниципальных услуг, оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями.

4. Проведение изучения мнения населения осуществляется в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района.

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

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

7. Опрос (анкетирование) может проводиться:

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

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

- на официальном сайте Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района.

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

9. Учредитель:

- организует проведение опроса;

- устанавливает форму опросных листов (анкет);

- проводит опрос;

- подводит итоги проведенного опроса;

- доводит итоги опроса до сведения Главы Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района;

- размещает на официальном сайте Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района итоги изучения мнения населения.

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

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

12. 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);

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

- состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;

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

- состояние инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения), оказывающей бюджетные услуги;

- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;

- удовлетворенность личным взаимодействием корреспондента с работниками организации (учреждения), оказывающей муниципальной услуги;

- удовлетворенность условиями ожидания приема;

- удовлетворенность графиком работы с посетителями;

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;

- время ожидания получения услуги;

- удовлетворенность результатом получения услуги;

- наличие фактов взимания дополнительной оплаты услуг.

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

15. 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.

16. Под каждым из вопросов анкеты должно быть предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

17. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим опрос, или, при желании респондента, непосредственно респондентом (в случае проведения опроса непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);

18. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

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

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

21. 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.

22. 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.

23. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района.

Управляющий делами

Ведущий специалист

общего отдела администрации

Новолабинского сельского

поселения Усть-Лабинского района Р.Р.Ковешникова