Подписан: Домашенко Ирина Геннадьевна
DN: C=RU, OU=Директор, O="МБУДО ""
Мостовская ДШИ""", CN=Домашенко Ирина
Геннадьевна, E=moudodmdshi@mail.ru
Основание: я свидетельствую о точности и
целостности этого документа
Местоположение: место подписания
Дата: 2021.10.13 10:58:16+04'00'

ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕНА
приказом МБУДО
«Мостовская ДШИ»
от 01.04.2019г. № 73

ПОРЯДОК
изучения общественного мнения о качестве оказания муниципальных услуг МБУДО «Мостовская ДШИ»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения общественного мнения о качестве оказания муниципальных услуг (далее – Порядок) разработан в целях определения уровня социальной востребованности населением района оказания муниципальных услуг, степени информированности, общественной оценки (субъективного восприятия) эффективности и качества муниципальных услуг, оказываемых населению муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Мостовская детская школа искусств» муниципального образования Мостовский район (МБУДО «Мостовская ДШИ», далее – учреждение).

1.2. Основными целями изучения общественного мнения являются:

-выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых учреждением муниципальных услуг;

-создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых учреждением;

-разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.3. Проведение изучения общественного мнения осуществляется в отношении муниципальных услуг, оказываемых (выполняемы) учреждением в рамках муниципального задания.

1.4. Для целей настоящего порядка используются следующие термины и определения:

Анкета- объединенная одним исследовательским замыслом система вопросов, направленных на выявление количественно-качественных характеристик объекта и предмета исследования.

Анкетер- человек, проводящий анкетирование.

Анкетирование – метод социологического исследования, предполагающий проведение опроса респондента с помощью анкеты.

Качество муниципальной услуги (работы) - уровень соответствия муниципальной услуги установленным требованиям к её оказанию (выполнению).

Оценка качества муниципальной услуги (работы) – установление уровня качества оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы).

Показатель качества муниципальной услуги (работы) – количественная или качественная характеристика, которая может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим («да»/«нет», «имеется»/«отсутствует») значением.

Респондент - лицо, принимающее участие в социологическом или другом опросе (анкетировании).

Удовлетворённость потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги – восприятие потребителем (населением) муниципальной услуги (работы) факта удовлетворения его запросов, ожиданий, потребностей.

2. Участники процесса изучения общественного мнения о качестве оказания муниципальных услуг учреждением

2.1. Объектом изучения общественного мнения являются муниципальные услуги, оказываемые учреждением.

2.2. Субъектом изучения общественного мнения является учреждение (МБУДО «Мостовская ДШИ»).

2.3. Координатором изучения общественного мнения является отдел культуры администрации муниципального образования Мостовский район.

2.4. Оператором изучения общественного мнения является районный организационно-методический центр муниципального бюджетного учреждения культуры «Мостовская централизованная клубная система» муниципального образования Мостовский район (МБУК «Мостовская ЦКС»).

2.5. Ответственным исполнителем изучения общественного мнения является руководитель учреждения.

2.6. Респондентами изучения общественного мнения являются пользователи муниципальных услуг, оказываемых учреждением.

3. Порядок изучения общественного мнения о качестве оказания муниципальных услуг учреждением

3.1. Изучение общественного мнения осуществляется путём письменного опроса (анкетирования) ежегодно до 1 декабря за отчётный финансовый год.

3.2. Опрос (анкетирование) может проводится:

-непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в учреждении);

-на официальном сайте учредителя (администрация муниципального образования Мостовский район), или сайте учреждения в сети «Интернет».

3.3. Опрос (анкетирование) проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении в получении муниципальных услуг. Участие в опросе (анкетировании) является свободным и добровольным.

3.4. Основными направлениями изучения общественного мнения по вопросам оказания муниципальных услуг являются удовлетворённость качеством предоставляемых муниципальных услуг.

3.5. Анкета для проведения опроса (анкетирования) должна содержать следующие сведения:

-дату проведения опроса (анкетирования);

-место проведения опроса (анкетирования);

-перечень вопросов, задаваемых респонденту.

3.6. 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.

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

3.8. Заполнение анкеты осуществляется непосредственно респондентом.

3.9. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

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

3.11. Количество граждан, достаточное для изучения общественного мнения, составляет не менее 1/5 части от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения опроса (анкетирования).

3.12. Результатом опроса (анкетирования) является показатель «Удовлетворенность населения качеством и доступностью предоставляемых услуг», который определяется в процентном отношении от числа опрошенных.

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

- более 90 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатель качества муниципальной услуги соответствуют установленным требованиям – муниципальная услуга соответствует требованиям, установленным муниципальным заданием;

- 50-90 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют установленным требованиям – муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями требований, установленных муниципальным заданием;

-менее 50 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют установленным требованиям – муниципальная услуга не соответствует требованиям, установленным муниципальным заданием.

3.14. Поступившие в результате опроса (анкетирования) замечания, предложения, жалобы рассматриваются и анализируются, после чего принимаются меры по улучшению качества предоставления муниципальных услуг.

4. Обязанности участников изучения общественного мнения

4.1. Координатор изучения общественного мнения (отдел культуры администрации МО Мостовский район) разрабатывает нормативные документы по организации и проведению изучения общественного мнения, осуществляет контроль за проведением, принимает решение по результатам изучения общественного мнения.

4.2. Оператор изучения общественного мнения:

1) вносит предложения по корректировке анкет для изучения общественного мнения, по мере необходимости;

2) консультирует учреждение по вопросам организации и проведения опроса (анкетирования);

3) организует сбор данных, полученных по результатам проведенного опроса (анкетирования), обобщает информацию, полученную от учреждения и готовит сводную аналитическую информацию по результатам изучения общественного мнения;

4) ведет мониторинг уровня удовлетворённости населения качеством оказываемых муниципальных услуг с выявлением основных факторов, влияющих на его динамику;

5) разрабатывает рекомендации по повышению эффективности деятельности учреждения в части исполнения муниципального задания и повышения уровня удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг.

4.3. Ответственный исполнитель изучения общественного мнения (руководитель учреждения) определяет приказом лиц, ответственных за проведение опроса (анкетирования) и сроки проведения опроса (анкетирования).

4.4. Ответственный за проведение опроса (анкетирования):

1)подготавливает необходимое количество анкет для проведения опроса (анкетирования) согласно приложению №1;

2) информирует респондентов о порядке участия в опросе (анкетировании) и правилах заполнения анкет согласно приложению №2 к настоящему Порядку;

3) осуществляет сбор первичной информации об уровне удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг;

4) обрабатывает анкеты, заполненные респондентами, согласно инструкции по обработке результатов изучения общественного мнения согласно приложению №3 к настоящему Порядку;

5) предоставляет оператору изучения общественного мнения информацию о результатах проведенного опроса (анкетирования) по форме согласно приложению №4 к настоящему Порядку;

6) предоставляет результаты опроса (анкетирования) в отчет о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год;

7) доводит результаты проведенного опроса (анкетирования) до сведения общественности (получателей услуг, работников учреждения, иных заинтересованных лиц).

4.5. Руководитель учреждения принимает меры, направленные на повышение качества муниципальных услуг, оказываемых учреждением по результатам проведенного опроса.

4.6. Респондент, оценивающий качество предоставляемых услуг:

1) знакомится с порядком проведения опроса (анкетирования) и правилами заполнения анкет;

2) принимает участие в опросе (анкетировании);

3) своевременно передает заполненную анкету организатору изучения общественного мнения.

Директор И.Г. Домашенко

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
УТВЕРЖДЕНА
приказом МБУДО
«Мостовская ДШИ»
от 01.04.2019 г. № 73

АНКЕТА
для использования в целях изучения общественного мнения о качестве оказания муниципальных услуг Мостовской детской школой искусств

1. Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения, размещенной в учреждении: «имеется» ☐, « отсутствует» ☐

2.Комфортность условий пребывания в учреждении: «имеется» ☐, «отсутствует» ☐

3. Дополнительные платные образовательные услуги и доступность их получения: «имеется» ☐, «отсутствует» ☐.

4.Удобство графика работы учреждения: «да» ☐, «нет» ☐.

5.Доступность услуг для инвалидов: «да» ☐, «нет» ☐.

6.Соблюдение режима работы учреждением: «да» ☐, «нет» ☐.

7. Соблюдение установленных сроков предоставления услуг учреждением: «да» ☐, «нет» ☐.

8. Доброжелательность и вежливость персонала учреждения: «да» ☐, «нет» ☐.

9. Компетентность персонала учреждения: «да» ☐, «нет» ☐.

10.Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением: «да» ☐, «нет» ☐.

11.Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения: «да» ☐, «нет» ☐.

12.Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет»: «да» ☐, «нет» ☐.

13. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения (буклетов, афиш, информации и тематических стендов): «да» ☐, «нет» ☐.

14. Ваши предложения, комментарии: _____
_____.

пгт Мостовской «_____»_____20__г.

Спасибо!

Директор И.Г. Домашенко

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
УТВЕРЖДЕНА
приказом МБУДО
«Мостовская ДШИ»
от 01.04.2019 г. № 73

ПРАВИЛА
заполнения анкеты

1. Изучение общественного мнения, направленное на определение уровня удовлетворённости населения качеством оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Мостовская детская школа искусств» муниципального образования Мостовский район, является анонимным.

2. При заполнении анкеты указывать персональные данные не нужно.

3. Каждый участник опроса (анкетирования) заполняет самостоятельно не более одной анкеты.

4. При ответе на вопрос необходимо поставить метку (V или X) в графе одного из предложенных вариантов ответа, который более соответствует мнению респондента.

Директор И.Г. Домашенко

ПРИЛОЖЕНИЕ №3
УТВЕРЖДЕНА
приказом МБУДО
«Мостовская ДШИ»
от 01.04.2019г. № 73

ИНСТРУКЦИИ
по обработке результатов изучения общественного мнения о качестве оказания муниципальных услуг учреждением

1. Для определения результатов изучения общественного мнения, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством оказания услуг МБУДО «Мостовская ДШИ», необходимо:

1) проверить объем выработки, необходимый для получения достоверных результатов анкетирования;

2)проверить наличие ответов на вопросы анкеты, заполненной респондентом.

2. Результаты обработки анкет отражаются в сводных таблицах:

№ вопроса	ответы									
	1		2		3		4		5	
	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%
1.										
2.										

2.1. В графе «человек» прописывается количество респондентов, выбравших один из предложенных вариантов ответов по конкретному вопросу.

2.2. В графе «%» отражается доля человек, давших один из предложенных вариантов ответов по конкретному вопросу, которая вычисляется по формуле:

Д=А/В □ 100%, где

Д- доля человек, давших одинаковый ответ по конкретному вопросу;

А- количество респондентов (человек), давших один из предложенных анкетой ответ;

В- общее количество респондентов (человек), принявших участие в анкетировании.

2.3. Результаты обработки анкет отражать отдельно по программам (ДПОП и ДООП) в соответствии с муниципальным заданием.

Директор И.Г. Домашенко

ПРИЛОЖЕНИЕ №4
УТВЕРЖДЕНА
приказом МБУДО
«Мостовская ДШИ»
от 01.04.2019 г. № 73

ФОРМА
отчета о результатах изучения общественного мнения направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг учреждением

Информация
о результатах проведенного анкетирования, направленного
на определение уровня удовлетворённости населения качеством
оказания муниципальных услуг учреждением

1. Наименование организации _____
2. Дата проведения анкетирования _____
3. Количество респондентов _____ человек _____% от общего числа пользователей услугой
4. Количество пользователей услугой * _____

№ вопроса	ответы									
	1		2		3		4		5	
	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%
1.										
2.										

*Количество пользователей услугой указывается по состоянию на дату проведения анкетирования.

Ответственный за обработку _____ Ф.И.О.
тел. _____

Директор учреждения _____ Ф.И.О.

Директор И.Г. Домашенко