



Администрация Николаевского муниципального района Хабаровского края
ОТДЕЛ ПО МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКЕ, ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ

ПРИКАЗ

20.04.2015

№ 32

г. Николаевск-на-Амуре

Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района

В соответствии с Федеральным законом от 08.05.2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», с целью установления правовой основы для осуществления контрольных мероприятий за качеством и эффективностью предоставления муниципальных услуг юридическим и физическим лицам муниципальными учреждениями, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района (далее - Порядок).

2. Руководителям муниципальных учреждений, подведомственных отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту:

2.1. обеспечить проведение мероприятий по изучению мнения населения о качестве предоставляемых услуг в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим приказом;

2.2. обеспечить предоставление опросных листов (анкет), результатов первичной обработки данных, и первичного анализа по итогам проведенных опросов;

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель отдела

О.Я.Мельник

УТВЕРЖДЕН

приказом отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края

от 20.04.2015 г. № 32

ПОРЯДОК

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг населению Николаевского муниципального района, обеспечения эффективности и результативности расходования бюджетных средств и устанавливает процедуру изучения мнения населения района о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых населению учреждениями, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района (далее – изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения Николаевского района качеством предоставляемых муниципальных услуг учреждениями молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района (далее - отдел по молодежной политике, физической культуре и спорту);
- разработка мер, направленных на повышение эффективности в организации предоставления муниципальных услуг,
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями

2.1. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется в форме опроса (анкетирования).

2.2. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг может осуществляться:

- непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в организациях (учреждениях), оказывающих соответствующие муниципальные услуги);
- на официальных сайтах муниципальных учреждений, отдела по молодежной политике, физической культуры и спорта администрации Николаевского муниципального района.

2.3. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг проводится не реже 2 раз в год непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг во время проведения мероприятий, общее количество участников и посетителей которых составляет от 50 человек и более.

2.4. Отдел по молодежной политике, физической культуре и спорту: принимает решение о проведении опроса; организует проведение опроса муниципальными учреждениями; устанавливает форму опросных листов (анкет), определяет время, способ, место и продолжительность проведения опроса, в случаях изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг в условиях, отличающихся от условий, описанных в пункте 2.3. настоящего Порядка.

2.5. Опрос проводится среди граждан Николаевского муниципального района.

2.6. Отдел по молодежной политике, физической культуре и спорту утверждает итоги проведенного опроса.

2.7. Анкета для проведения опроса должна содержать следующие сведения:

– фамилию, имя, отчество и должность лица, осуществляющего проведение опроса;

– дату проведения опроса;

– место проведения опроса;

– перечень вопросов, задаваемых респонденту;

– общие сведения о респонденте (пол, возраст, социальный статус);

– подпись респондента и лица, осуществляющего проведение опроса.

2.8. 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.) муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

– удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;

– удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

– удовлетворенность условиями и временем получения услуги;

– удовлетворенность компетентностью сотрудников;

– удовлетворенность результатом получения услуги.

2.9. Вопросы, требующие от респондента оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из пяти 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 для записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

2.12. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим интервью, и.и. при желании респондента, непосредственно респондентом.

2.13. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

2.14. Заполнение анкеты осуществляется последовательно, возвращение к пропущенным вопросам не допускается.

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

2.16. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свои фамилию, имя, отчество и контактную информацию. Подпись респондента обязательна.

2.17. Муниципальные учреждения обеспечивают проведение опроса, первичную обработку данных, предоставление опросных листов (анкет) и первичного анализа по итогам проведенного опроса в отдел по молодежной политике, физической культуре и спорту.

2.19. Отдел по молодежной политике, физической культуре и спорту обеспечивает сохранность документации по проведению опроса и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) до завершения опроса и установления его результатов, после чего опросные листы (анкеты) уничтожаются.

2.20. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг утверждаются приказом отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту.

2.21. Краткая информация об оценке населением Николаевского района качества оказания муниципальных услуг может быть размещена на официальном сайте отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района.

2.22. Информация об оценке населением качества оказания муниципальных услуг учитывается отделом по молодежной политике, физической культуре и спорту при формировании проектировок бюджета отдела на очередной финансовый год и плановый период.

Приложение 1

к Порядку изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района

**Опросный лист (анкета)
о качестве оказания муниципальных услуг**

*(наименование муниципального учреждения)
в 20 году*

№	Критерий оценки качества	Кол-во	%
I.	Оцените качество услуг, предоставляемых учреждением по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):	1 – (очень плохо)	
		2 – (плохо)	
		3 – (удовлетворительно)	
		4 – (хорошо)	
		5 – (очень хорошо)	
		6-Нет ответа	
		Комментарии:	
II.	Дайте оценку профессионализму специалистов учреждения по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):	1 – (очень плохо)	
		2 – (плохо)	
		3 – (удовлетворительно)	
		4 – (хорошо)	
		5 – (очень хорошо)	
		6-Нет ответа	
		Комментарии:	
III.	Применяемые специалистами учреждения формы и методы работы полностью соответствуют удовлетворению ваших потребностей? Оцените по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):	1 - (не соответствуют)	
		2 - (мало соответствуют)	
		3 - (удовлетворительно)	
		4 - (почти соответствуют)	
		5 - (полностью соответствуют)	
		6-Нет ответа	
		Комментарии:	
IV.	Содержание занятий и мероприятий, проводимых в учреждении, соответствует вашим интересам и возможностям? Оцените по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):	1 - (не соответствуют)	
		2 - (мало соответствуют)	
		3 - (удовлетворительно)	
		4 - (почти соответствуют)	
		5 - (полностью соответствуют)	
		6-Нет ответа	
		Комментарии:	

V.	Какую оценку по пятибалльной шкале вы дадите уровню подготовки проводимых мероприятий? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
		1 – (очень плохо)	
		2 – (плохо)	
		3 – (удовлетворительно)	
		4 – (хорошо)	
		5 – (очень хорошо)	
		6- нет ответа	
	Комментарии:		
VI.	Оцените условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития подростков и молодежи? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
		1 - (нет условий)	
		2 - (плохие условия)	
		3 - (удовлетворительные условия)	
		4 - (хорошие условия)	
		5 - (отличные условия)	
		6-Нет ответа	
	Комментарии:		
VII.	Дайте оценку состоянию помещений учреждения (освещение, тепло, чистота) по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
		1 – (очень плохое)	
		2 – (плохое)	
		3 – (удовлетворительное)	
		4 – (хорошее)	
		5 – (отличное)	
		6- нет ответа	
	Комментарии:		
VIII.	Каков на ваш взгляд уровень материально – технического обеспечения учреждения? Оцените по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
		1 - (очень плохой)	
		2 - (плохой)	
		3 - (удовлетворительный)	
		4 - (хороший)	
		5 - (отличный)	
		6-Нет ответа	
	Комментарии:		
IX.	Как вы можете оценить уровень профессионализма педагогических работников, специалистов учреждения при решении возникающих вопросов (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
		1 - (очень плохой)	
		2 - (плохой)	
		3 - (удовлетворительный)	
		4 - (хороший)	
		5 - (отличный)	
		6-Нет ответа	
	Комментарии:		
X.	Если вы удовлетворены оказанием услуги, то какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организации организуемых учреждением мероприятий? (выберите знаком «+» соответствующие варианты ответов)		
	1 - Соответствие индивидуальным запросам, потребностям потребителей услуги		
	2 - Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития		
	3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время		
	4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий		
	5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения		
	6 - Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий		
	7- нет ответа		
	Комментарии:		

XI.	Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите возможные причины (укажите знаком «+» возможные причины)	1. Неудобный режим работы учреждения
		2. Невнимательность сотрудников
		3. Отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины отказа
		4. Невозможность дозвониться до специалистов учреждения
		5. Неудовлетворительное состояние помещений учреждения
		6. Другая причина
		7. нет ответа
	Комментарии:	
XII.	Ваш пол	1 - мужской
		2 - женский
XIII.	Ваш возраст	1 - 14-17 лет
		2 - 18-29 лет
		3 - 30-35 лет
		4 - старше 35 лет
		5 - нет ответа
XIV.	Ваш социальный статус	1 - школьник
		2 - учащийся ССУЗа
		3 - студент ВУЗа
		4 - работающий (служащий)
		5 - безработный
		6 - другой
		7 - нет ответа
XV.	Другие комментарии	

_____ (фамилия, имя, отчество, должность лица, осуществляющего проведение опроса)

_____ (дата и место проведения опроса)

Подпись респондента _____

Подпись проводившего опрос _____

Приложение 2

к Порядку изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района

(Типовая форма первичного анализа изучения мнения населения)

Итоги

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги предоставляемой муниципальным учреждением в 20__ году.

_____ (название учреждения)

В соответствии с приказом отдела по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края от 20.04.2015г. № 32 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями молодежной политики, физической культуры и спорта, подведомственными отделу по молодежной политике, физической культуре и спорту администрации Николаевского муниципального района»

_____ (название учреждения проводившего изучение мнения населения)

проведено изучение мнения населения Николаевского района о качестве оказания муниципальных услуг в 20__ году.

Изучение мнения осуществлялось специалистами учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

_____ (наименование услуги)

непосредственно по месту предоставления муниципальной услуги в форме анкетирования.

Опрос проводился во время проведения следующих мероприятий:

1. Название мероприятия. Количество получателей муниципальной услуги вило __ человек. В опросе приняло участие __ человек.
2. Название мероприятия. Количество получателей муниципальной услуги вило __ человек. В опросе приняло участие __ человек.
3. Название мероприятия. Количество получателей муниципальной услуги вило __ человек. В опросе приняло участие __ человек.

Всего в опросе приняло участие __ человек, что составляет __% получателей муниципальной услуги.

Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивалась по пятибалльной шкале.

Проводимый опрос позволил провести оценку деятельности учреждения по следующим показателям:

- качество организации деятельности учреждения по предоставлению муниципальных услуг;

- удовлетворенность получателей качеством предоставляемой услуги;
- удовлетворенность получателей услуги информированием о порядке оказания муниципальной услуги;
- удовлетворенность отношением специалистов к получателям услуг (внимание, вежливость, тактичность);
- удовлетворенность режимом работы учреждения;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников учреждения;
- удовлетворенность получателями услуги состоянием помещений, предназначенных для оказания муниципальной услуги;
- удовлетворенность информацией о деятельности муниципального учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения и на информационных стендах учреждения.

Информация об оценке населением Николаевского района качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам.

Итоги опроса о качестве оказания муниципальных услуг

(наименование муниципального учреждения)
в 20 году

№	Критерий оценки качества	Кол-во	%
I.	Оцените качество услуг, предоставляемых учреждением по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)		
	3 – (удовлетворительно)		
	4 – (хорошо)		
	5 – (очень хорошо)		
	6-Нет ответа		
	Комментарии:		
II.	Дайте оценку профессионализму специалистов учреждения по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)		
	3 – (удовлетворительно)		
	4 – (хорошо)		
	5 – (очень хорошо)		
	6-Нет ответа		
	Комментарии:		
III.	Применяемые специалистами учреждения формы и методы работы полностью соответствуют удовлетворению ваших потребностей? Оцените по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
	1 - (не соответствуют)		
	2 - (мало соответствуют)		
	3 - (удовлетворительно)		
	4 - (почти соответствуют)		
	5 - (полностью соответствуют)		
	6-Нет ответа		
	Комментарии:		
IV.	Содержание занятий и мероприятий, проводимых в учреждении, соответствует вашим интересам и возможностям? Оцените по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
	1 - (не соответствуют)		
	2 - (мало соответствуют)		
	3 - (удовлетворительно)		
	4 - (почти соответствуют)		
	5 - (полностью соответствуют)		
	6-Нет ответа		

	Комментарии:		
V.	Какую оценку по пятибалльной шкале вы дадите уровню подготовки проводимых мероприятий? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
		1 – (очень плохо)	
		2 – (плохо)	
		3 – (удовлетворительно)	
		4 – (хорошо)	
		5 – (очень хорошо)	
		6- нет ответа	
	Комментарии:		
VI.	Оцените условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития подростков и молодежи? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
		1 - (нет условий)	
		2 - (плохие условия)	
		3 - (удовлетворительные условия)	
		4 - (хорошие условия)	
		5 - (отличные условия)	
		6-Нет ответа	
	Комментарии:		
VII.	Дайте оценку состоянию помещений учреждения (освещение, тепло, чистота) по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
		1 -- (очень плохое)	
		2 – (плохое)	
		3 – (удовлетворительное)	
		4 – (хорошее)	
		5 – (отличное)	
		6- нет ответа	
	Комментарии:		
VIII.	Каков на ваш взгляд уровень материально – технического обеспечения учреждения? Оцените по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
		1 - (очень плохой)	
		2 - (плохой)	
		3 - (удовлетворительный)	
		4 - (хороший)	
		5 - (отличный)	
		6-Нет ответа	
	Комментарии:		
IX.	Как вы можете оценить уровень профессионализма педагогических работников, специалистов учреждения при решении возникающих вопросов (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
		1 - (очень плохой)	
		2 - (плохой)	
		3 - (удовлетворительный)	
		4 - (хороший)	
		5 - (отличный)	
		6-Нет ответа	
	Комментарии:		
X.	Если вы удовлетворены оказанием услуги, то какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организуемых учреждением мероприятий? (выберите знаком «+» соответствующие варианты ответов)		
		1 - Соответствие индивидуальным запросам, потребностям потребителей услуги	
		2 - Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития	
		3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время	
		4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий	
		5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения	
		6 – Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий	
		7- нет ответа	
	Комментарии:		

XI.	Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите возможные причины (укажите знаком «+» возможные причины)		
	1. Неудобный режим работы учреждения		
	2. Невнимательность сотрудников		
	3. Отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины отказа		
	4. Невозможность дозвониться до специалистов учреждения		
	5. Неудовлетворительное состояние помещений учреждения		
	6. Другая причина		
	7. нет ответа		
XII.	Комментарии: Ваш пол		
		1 - мужской	
		2 - женский	
XIII.	Ваш возраст		
		1 - 14-17 лет	
		2 - 18-29 лет	
		3 - 30-35 лет	
		4 - старше 35 лет	
		5 - нет ответа	
XIV.	Ваш социальный статус		
		1 - школьник	
		2 - учащийся ССУЗа	
		3 - студент ВУЗа	
		4 - работающий (служащий)	
		5 - безработный	
		6 - другой	
		7 - нет ответа	
XV.	Другие комментарии		

Таким образом, наиболее активной группой респондентов оказались

Данные свидетельствует о равномерной выборке для опроса по различным возрастным группам.

_____ респондентов отмечают следующие положительные факторы, характеризующие качественное предоставление услуг учреждением.

- _____ респондентов (_____ %) полностью удовлетворены качеством предоставления услуг учреждением;

- _____ респондентов (_____ %) дали высокую оценку профессионализму специалистов учреждения;

- _____ респондентов (_____ %) считают, что применяемые специалистами учреждения формы и методы работы полностью соответствуют удовлетворению потребностей получателей услуги;

- _____ респондентов (_____ %) считают, что содержание занятий и мероприятий, проводимых в учреждении, полностью соответствует интересам и возможностям получателей услуг;

- _____ респондентов (_____ %) дали высокую оценку уровню подготовки проводимых мероприятий;

- _____ респондентов (_____ %) считают, что в учреждении созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития подростков и молодежи;

- _____ респондентов (_____ %) дали высокую оценку состоянию помещений учреждения (освещение, тепло, чистота);

- _____ респондентов (_____ %) оценили уровень обеспечения учреждения как высокий;

- _____ респондентов (_____ %) на «отлично» оценивают уровень профессиональной компетентности педагогических работников, специалистов учреждения при решении возникающих вопросов.

Таким образом, население Николаевского района заинтересовано в качественной организации работы учреждения и дальнейшем получении муниципальной услуги (услуг).

Параметрами характеризующими качество предоставляемой услуги респонденты считают:

- Соответствие индивидуальным запросам, потребностям потребителей услуги – _____ % респондентов.

- Созданы условия для творчества, разнообразного интересного досуга, формирования здорового образа жизни, физического развития – _____ % респондентов.

- Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время – _____ % респондентов.

- Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников мероприятий – _____ % респондентов.

- Высокий уровень профессионализма работников учреждения – _____ % респондентов.

- Хорошее материально техническое обеспечение проводимых мероприятий – _____ % респондентов.

Тем не менее, есть направления в работе учреждения, которые нуждаются в совершенствовании:

- лишь - _____ респондентов (_____ %) оценивают уровень развития материально – технической базы учреждения как высокий;

- только - _____ респондентов (_____ %) дали высокую оценку уровню благоустройства прилегающей территории;

- _____ респондентов (_____ %) не удовлетворены _____ (перечислить) _____.

Другое _____

Директор _____

(Подпись)