

**Ханты – Мансийский автономный округ – Югра (Тюменская область) Муниципальное образование – городской округ город Югорск**

**Администрация города**

**УПРАВЛЕНИЕ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ, СПОРТУ, РАБОТЕ С ДЕТЬМИ И МОЛОДЕЖЬЮ** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Приказ**

«\_15\_» \_января\_ 2013 г. № \_05/1\_\_

**Об утверждении порядка**

**изучения мнения населения о качестве**

**оказания муниципальных услуг населению**

В целях реализации Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», достижения объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг и повышения качества их предоставления населению,

**Приказываю:**

1. Утвердить порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными подведомственными учреждениями физической культуры, спорта, работе с детьми и молодежью города Югорска (приложение).2. Отделу социально – экономических программ Управления обеспечить сбор и обобщение информации о качестве оказания муниципальных услуг в соответствии с предоставленными материалами.

3. Руководителям муниципальных учреждений предоставлять сведения в соответствии с установленным порядком изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями в соответствии с установленными Управлением и доведенными сроками.

4. Приказ вступает в силу и распространяет свои правоотношения на действия возникшие с 01 января 2013 года.

5. Контроль заисполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Начальник Управления В.М. Бурматов**

**Приложение**

**к приказу Управления**

**от «\_15\_» \_января\_ 2013№ \_05/1\_**

**Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями физической культуры, спорта, работе с детьми и молодежью**

**1.Общие положения**

            1.1. Настоящий порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными (бюджетными, автономными) учреждениями (далее – Порядок), разработан в целях определения уровня социальной востребованности населением города Югорска оказания муниципальных услуг, степени информированности, общественной оценки (субъективного восприятия) эффективности и качества муниципальных услуг, оказываемых гражданам муниципальными учреждениями физической культуры, спорта, работе с детьми и молодежью.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными (бюджетными, автономными) учреждениями (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг муниципальными (бюджетными, автономными учреждениями (далее - муниципальные учреждения);

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

- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;  
-разработка мер, направленных на снижение административных барьеров при предоставлении муниципальных услуг;  
-разработка мер, направленных на повышение эффективности деятельности администрации района и муниципальных учреждений района при предоставлении муниципальных услуг;  
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в реестр муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу (далее - уполномоченный орган) на основании приказа Управления физической культуры, спорта, работы с детьми и молодежью администрации города Югорска (далее – Управление).

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

 1.6. Основными направлениями изучения мнения населения по вопросам оказания муниципальных услуг являются:

- удовлетворенность  качеством и доступностью предоставляемых услуг;

- удовлетворенность количеством предоставляемых услуг;

- выявление проблем, возникающих при предоставлении муниципальных услуг.

1.7. Изучение мнения населения осуществляется по необходимости, но не реже одного раза в год.

**2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания**

**муниципальных услуг**

2.1. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется путем письменного опроса (анкетирования).

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

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

- на официальном сайте учреждения, предоставляющего услугу.

2.3. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, определяются приказом Управления.

2.4. Управление:

- организует проведение опроса;

- устанавливает форму опросных листов (анкет);

- проводит опрос;

- подводит итоги проведенного опроса;

- доводит итоги опроса до сведения руководителей муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги.

2.5. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории города Югорска, 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.

2.6. 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 условиями и временем ожидания получения муниципальной услуги;  
-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.

2.6. Анкета для проведения опроса может содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение опроса;

- дату проведения опроса;

- место проведения опроса;

- перечень вопросов, задаваемых респонденту

- подпись респондента и лица, осуществляющего проведение опроса.

Анкета является анонимной.

2.7. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги.

2.8. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из трех вариантов.

2.9. 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.

2.10. При желании респондент может оставить комментарий (пожелание, рекомендацию) или дополнительную информации, которую желает сообщить респондент на вопрос анкеты.

2.11. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим анкетирование, или, при желании респондента, непосредственно респондентом.

2.12. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

2.13. 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.

2.14. 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.

2.15. Заполненные анкеты сдаются представителем муниципального учреждения в Управление.

2.16. Результатом опроса является показатель «Удовлетворенность населения качеством и доступностью предоставляемых услуг в процентном отношении от числа опрошенных».

2.17. По результатам изучения мнения населения Управление составляет аналитический отчет, содержащий:

- итоги изучения мнения населения и информацию об общественной оценке качества оказываемых муниципальных услуг:

- рекомендации по устранению выявленных недостатков (по мере необходимости).

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

2.19. Управление обеспечивает сохранность документации по проведению опроса потребителей муниципальных услуг и неприкосновенность заполненных анкет. Заполненные анкеты хранятся в Управлении в течение 1 года с момента проведения опроса, затем уничтожаются.