



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ВЛАДИМИРА  
УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА**

**П Р И К А З**

От 23.12.2011

№ 314

*Об утверждении Порядка  
изучения мнения населения  
муниципального образования город  
Владимир о качестве оказания  
бюджетных услуг в области  
культуры и дополнительного  
образования детей*

Во исполнение постановления администрации города Владимира от 30.06.2011 № 1230 «Об утверждении программы по повышению эффективности бюджетных расходов муниципального образования город Владимир на период до 2013 года» и в целях регулирования процедуры изучения мнения населения о качестве оказания бюджетных услуг

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения муниципального образования город Владимир о качестве оказания бюджетных услуг в области культуры и дополнительного образования детей (далее -Порядок) согласно приложению.
2. Руководителям подведомственных учреждений культуры и дополнительного образования детей не реже одного раза в год проводить изучение мнения населения о качестве оказываемых бюджетных услугах в соответствии с утвержденным Порядком.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления Абдусаликову И.Ж.

Начальник управления

А.А.Ушакова

**ПОРЯДОК**  
**изучения мнения населения муниципального образования город Владимир**  
**о качестве оказания бюджетных услуг в области культуры**  
**и дополнительного образования детей**

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения муниципального образования город Владимир о качестве оказания бюджетных услуг в области культуры и дополнительного образования детей (далее - изучение мнения населения о качестве оказываемых бюджетных услуг).

2. Изучение мнения населения о качестве оказываемых бюджетных услуг осуществляется непосредственно учреждениями, предоставляющими муниципальные услуги в области культуры и дополнительного образования детей и непосредственно по месту предоставления бюджетных услуг. Руководитель учреждения издает приказ о проведении изучения мнения населения с указанием сроков и назначением ответственного.

3. Изучение мнения населения о качестве оказываемых бюджетных услуг осуществляется один раз в год.

4. Изучение мнения населения о качестве оказываемых бюджетных услуг осуществляется в различных формах (в т.ч. личного интервью с получателями бюджетных услуг, онлайн опроса и т.д.).

5. Организация проведения изучения мнения включает:

- принятие решения о проведении опроса населения;
- изготовление опросных листов (анкет);
- проведение опроса населения;
- подведение итогов проведенного опроса населения;
- осуществление иных полномочий.

6. Анкета для проведения опроса должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение интервью;
- дату проведения интервью;
- место проведения интервью;

- перечень вопросов, задаваемых респонденту;
- варианты ответов на поставленный вопрос;
- фамилию, имя, отчество, контактную информацию респондента.

7. Анкета для проведения интервью 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 бюджетной услуге;
- удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками организации (учреждения), оказывающей бюджетные услуги;
- удовлетворенность условиями ожидания приема;
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- время ожидания получения услуги;
- удовлетворенность результатом получения услуги.

Вопросы, требующие от респондента оценки качественной характеристики услуги, должны предлагать в качестве ответа не менее трех степеней качества.

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.

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

9. Форму анкеты учреждение должно в обязательном порядке согласовывать с управлением культуры и туризма.

10. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим интервью, или, при желании респондента, непосредственно респондентом.

11. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

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

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. Подпись респондента обязательна при заполнении анкет на бумажном носителе.

14. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых бюджетных услуг, составляет:

№ п/п	Тип учреждения	Количество респондентов
1	Учреждения дополнительного образования, Выставочный центр	Не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей бюджетных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования
2	Парки культуры и отдыха, Планетарий, Дома (Дворцы) культуры, Центральная городская библиотека, Театр фольклора «Разгуляй», Городской духовой оркестр, Ансамбль народной музыки «Вишенка», Камерный хор «Распев»	Не менее 300 человек

В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

15. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых бюджетных услуг оформляются в виде отчета об оценке населением, организациями, предпринимателями муниципального образования город Владимир качества оказания государственных и муниципальных услуг по форме согласно приложения.

16. Информация о результатах проведенного опроса населения направляется в управление культуры и туризма администрации города Владимира не позднее 01 октября текущего года.

17. Управление культуры и туризма обобщает предоставленную информацию, осуществляет публикацию краткой информации об оценке населением

качества бюджетных услуг на сайте Управления культуры и туризма.

17. Информация об оценке качества оказываемых бюджетных услуг учитывается Управлением культуры и туризма при составлении проекта бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

Приложение  
к Порядку изучения мнения населения  
муниципального образования город Владимир  
о качестве оказания бюджетных  
услуг в области культуры  
и дополнительного образования детей

## ОТЧЕТ

### об оценке населением, организациями, предпринимателями муниципального образования город Владимир качества оказания государственных и муниципальных услуг

1. Документ, на основании которого проводилась оценка населения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (наименование документа, №, дата)

2. Дата проведения \_\_\_\_\_

3. Место проведения \_\_\_\_\_

4. Ответственный \_\_\_\_\_

(Ф.И.О., должность)

5. Количество опрошенных респондентов (заполненных анкет) \_\_\_\_\_

6. Оценка качества услуг, в т.ч.:

-удовлетворительное \_\_\_\_\_;

- не удовлетворительное \_\_\_\_\_.

Выявленные недостатки по оказанию услуг: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Директор \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

М.П.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

