**Муниципальное казенное учреждение**

**«Редакция газеты «Охотско-эвенская правда»**

**ПРИКАЗ № 137**

**рп. Охотск 29.12.2017 г.**

**Об утверждении Порядка изучения мнения населения Охотского**

**муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг,**

**оказываемых МКУ «Редакция газеты «ОЭП», в рамках выполнения муниципального задания**

В целях изучения мнения населения Охотского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг, оказываемых МКУ «Редакция газеты «ОЭП»,

**ПРИКАЗЫВАЮ**:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#sub_1000) изучения мнения населения Охотского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг, оказываемых МКУ «Редакция газеты «ОЭП», в рамках выполнения муниципального задания.

2. Главному бухгалтеру Терской Н. Ю. опубликовать настоящее постановление в Сборнике нормативных правовых актов органов местного самоуправления Охотского муниципального района.

3. Ответственного секретаря Пирогову А. П. назначить уполномоченным лицом для проведения опроса населения.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Контроль над выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

|  |  |
| --- | --- |
| Главный редактор | В. П. Белоусов |

**Утвержден**

**Приказом МКУ «Редакция газеты «ОЭП»**

**от 29.12.2017 г. №137**

**Порядок
изучения мнения населения Охотского муниципального района о качестве** оказания услуг МКУ «Редакция газеты «ОЭП», в рамках выполнения муниципального задания.

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения Охотского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг, оказываемых МКУ «Редакция газеты «ОЭП», в рамках выполнения муниципального задания, (далее - Порядок) разработан в целях обеспечения эффективности и результативности расходования бюджетных средств.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения Охотского муниципального района о качестве оказания муниципальными учреждениями муниципальных услуг.

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

1.2.1. Выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг муниципальным казенным учреждением.

1.2.2. Разработка мер, направленных на снижение административных барьеров, оптимизацию и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.2.3. Повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

1.3. Объектом изучения мнения населения является качество и доступность предоставления муниципальных услуг.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется учреждением, предоставляющим муниципальные услуги в форме Опросного листа - анкеты (приложение №1 ) согласно методике оценки мнения населения (приложение №2: «Методика оценки уровня общественной удовлетворенности качеством и доступностью муниципальных услуг».

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

1.6. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год, в период с 01 апреля по 30 апреля.

**II. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг**

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

2.1.1. Анкета для проведения интервью должна содержать следующие сведения:

2.1.1.1. Перечень вопросов, задаваемых респонденту.

2.1.1.2. Фамилию, имя, отчество, контактную информацию корреспондента.

2.1.1.3. Подпись корреспондента и лица, осуществляющего проведение интервью.

2.1.2. В анкете должен быть предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых муниципальных услуг. Должны быть приведены не менее 18 факторов, из которых респондент может выбрать один или несколько факторов. По желанию респондента перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.

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

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

2.1.5. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

2.1.6. 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.

2.2. Письменный опрос (анкетирование) осуществляется непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в муниципальных учреждениях.

2.3. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным учреждением, определяются руководителем уполномоченного лица.

2.4. Уполномоченное лицо:

2.4.1. Организует проведение опроса.

2.4.2. Устанавливает форму опросных листов (анкет).

2.4.3. Подводит итоги проведенного опроса.

2.4.4. Доводит итоги опроса до финансового управления администрации Охотского муниципального района в срок до 01 августа.

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

2.6. Анкета (Приложение №1) для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

2.6.1. Комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг.

2.6.2. Удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг.

2.6.3. Удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность).

2.6.4. Удовлетворенность графиком работы с посетителями.

2.6.5. Удовлетворенность компетентностью сотрудников.

2.6.6. Удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги.

2.6.7. Наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги.

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

Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения, составляет не менее одной шестой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

2.8. Результаты изучения мнения населения представляются в форме отчета, содержащего информацию об общественной оценке качества оказываемых муниципальных услуг.

2.9. По результатам изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг финансовое управление администрации Охотского муниципального района:

2.9.1. В срок до 01 сентября доводит до сведения главы Охотского муниципального района информацию об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг.

2.9.2. Размещает информацию об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг на Интернет-портале органов местного самоуправления Охотского муниципального района.

2.9.3. Учитывает данную информацию при формировании расходной части бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к «Порядку **изучения мнения населения…»,**

**утв. Приказом от 29.12.2017 №137**

**Анкета**

***Здравствуйте!***

***Приглашаем Вас принять участие в опросе с целью выявления степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг МКУ «Редакция газеты «ОЭП»***

***Мы заинтересованы в том, чтобы при разработке мер по повышению качества и доступности услуг было учтено мнение населения***

***Просим Вас ответить на предложенные в анкете вопросы (выберите варианты).***

**1.  Вы уже обращались за получением услуг ранее?** *(Один ответ)*

a.  да обращалась, один раз

b.  да обращалась, больше двух раз
c.  нет, это посещение первое

**2. Укажите, пожалуйста, за предоставлением государственных (муниципальных) услуг в какой сфере вы обращались в редакцию?** *(Любое число ответов)*

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**3. На Ваш звонок в редакцию с целью получения информации о государственных (муниципальных) услугах:** *(Один ответ)*

  были даны разъяснения по всем возникшим вопросам

  была дана общая информация об услуге, где ее можно получить и в какое время

  не были даны понятные разъяснения по возникшим вопросам

  очень сложно дозвониться, приходится долго ожидать ответа оператора

  я никогда не звонил(а) в редакцию

**4. Удобен ли для Вас график (дни недели, время приема) работы редакции? *(Один ответ)***

  очень удобен скорее удобен скорее неудобен   совершенно неудобен

**5. Сколько Вы тратите времени, следуя от остановок общественного транспорта до здания редакции?** *(Один ответ)*

  5 минут от 6 до 10 минут   от 10 до 15 минут больше 15 минут

 приезжаю на личном автотранспорте

**6. Комфортно ли Вам находиться в помещении редакции?** *(Один ответ)*

  все очень удобно и комфортно скорее комфортно

   скорее не комфортно совершенно некомфортно

**7. Какая информация на стендах в редакции, куда Вы обращались за получением услуги, была для Вас наиболее полезна? *(Любое число ответов)***

  не было стендов с информацией дни и часы приема

  образцы оформления документов порядок получения консультаций

  ответы на часто задаваемые вопросы   не читал(-а) информацию на стендах

  схемы последовательности процедур предоставления услуг

  список сотрудников, ответственных за предоставление услуг, и их контактные телефоны

  адреса, телефоны госучреждений

  другое (*напишите, что именно*) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**8. Насколько для Вас понятна информация о порядке обжалования действий (бездействий) специалистов, оказывающих муниципальные услуги?** *(Один ответ)*

 все понятно   порядок обжалования требует разъяснений

порядок обжалования не понятен информация отсутствует

затрудняюсь ответить

**9. Сколько, примерно, времени у Вас ушло на ожидание в очереди? *(Один ответ по каждой строке)***

9.1. Для получения консультации о предоставлении услуги

  не более 10 минут не более 20 минут   не более получаса более получаса

  не обращался(ась) за получением консультации

9.2. При приеме заявок на предоставление услуги специалистами

  не более 10 минут не более 20 минут   не более получаса более получаса

**10. Удовлетворены ли Вы обслуживанием со стороны сотрудников редакции?** *(Один ответ)*

  безусловно удовлетворен(-ена) скорее удовлетворен(-ена)

   скорее не удовлетворен(-ена) абсолютно не удовлетворен(-ена)

**11. На Ваш взгляд, сотрудники редакции компетентны при оказании Вам муниципальных услуг?** *(Один ответ)*

  безусловно, компетентны скорее компетентны

  скорее не компетентны абсолютно не компетентны затрудняюсь ответить

**12. Какие дополнительные (сопутствующие) услуги Вы хотели бы иметь возможность получать непосредственно в редакции? *(Любое число ответов)***

 (*напишите, что именно*) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**13. Возникало ли у Вас желание подать жалобу в связи с низким качеством предоставления муниципальной услуги или недобросовестной работой специалистов редакции?** И если возникало, то Вы когда-либо подавали такие жалобы или никогда не подавали? *(Один ответ)*

  не подавал(-а) жалобу, и не возникало такого желания

  не подавал(-а) жалобу, но такое желание возникало

  подавал(-а) жалобу

**14.Как бы Вы в целом оценили качество предоставления услуг редакцией: как отличное, хорошее, удовлетворительное, плохое или очень плохое?** *(Один ответ)*

  Отличное   хорошее удовлетворительное плохое

**15. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем порядке организации деятельности редакции для улучшения процесса предоставления муниципальных услуг?**

*(Запишите, пожалуйста, все, что скажет респондент)*

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**16. Укажите Ваш пол**   мужской   женский

**17. Укажите Ваш возраст**

  до 30   31 – 45   46 – 60 старше 60

**18. Каков Ваш род занятий? *(Один ответ)***

  предприниматель, имею свое дело (в том числе фермер)

  руководитель, зам. руководителя предприятия, учреждения, фирмы

  специалист
(должность требует [профессионального образования](https://pandia.ru/text/category/professionalmznoe_obrazovanie/) - среднего или высшего)

  служащий, технический исполнитель
(должность не требует среднего или высшего профессионального образования)

  рабочий, в том числе в сельском хозяйстве

  неработающий(-ая) пенсионер(-ка)

  домохозяйка (не работаю и не планирую искать работу)

  студент(-ка), курсант(-ка), учащийся

  другое *(напишите, что именно)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**19. Какое у Вас образование? (Один ответ.)**

основное общее (в настоящее время - [9 классов](https://pandia.ru/text/category/9_klass/)) и ниже среднее общее (10-11 классов школы)

начальное профессиональное: профессиональный лицей, училище, ПТУ и т. п. либо два курса профессионального [колледжа](https://pandia.ru/text/category/koll/), техникума и т. п.

среднее профессиональное (специальное): техникум, педагогическое, медицинское училище, полный курс профессионального колледжа и т. п.

незаконченное высшее: 3 или 4 курса вуза без диплома о [высшем образовании](https://pandia.ru/text/category/visshee_obrazovanie/)

высшее

послевузовское: аспирантура, ординатура, адъюнктура или докторантура - независимо от того, защищена ли диссертация

Опрос провел \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

к «Порядку **изучения мнения населения…»,**

**утв. Приказом от 29.12.2017 №137**

**Методика оценки уровня общественной удовлетворенности качеством и доступностью муниципальных услуг**

Методика оценки уровня общественной удовлетворенности качеством и доступностью муниципальных услуг, должна содержать следующие параметры:

* • вежливость и доброжелательность сотрудников;
* • доступность вне зависимости от социального статуса и наличия связей у заявителей;
* • ясность (понятность) процедуры получения услуги;
* • профессионализм и компетентность сотрудников;
* • доступность технической инфраструктуры;
* • скорость обслуживания;
* • полнота информации об услуге;
* • дополнительные разъяснения;
* • возможность выразить свое мнение, подать жалобу;
* • приемлемость стоимости услуги (для платных услуг);
* • удовлетворенность результатами рассмотрения жалобы;
* • доступность услуги через мобильные устройства.