

Приложение

к приказу отдела культуры,

по делам молодежи и спорта

администрации Абанского района

от 20.04.2016 № 11/1

Порядок

проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах,

оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями подведомственными отделу культуры, по делам молодежи и спорта администрации Абанского района

1. Мониторинг потребности в муниципальных услугах (далее - мониторинг) проводится путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг.

2. Организация мониторинга осуществляется отделом культуры, по делам молодежи и спорта администрации Абанского района (далее - организатор мониторинга).

3. Мониторинг проводится с целью выявления степени удовлетворения потребности получателей в муниципальных услугах и тенденций изменения спроса на муниципальные услуги со стороны получателей, определения приоритетных направлений для сбалансированного и эффективного распределения средств местного бюджета на оказание муниципальных услуг.

4. Мониторинг включает в себя оценку потребности получателей в муниципальных услугах, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями подведомственными отделу культуры, по делам молодежи и спорта администрации Абанского района (далее – исполнители услуг).

5. Мониторинг проводится отдельно по каждой муниципальной услуге из числа указанных в Ведомственном перечне муниципальных услуг (работ), утвержденном нормативным правовым актом отдела культуры, по делам молодежи и спорта, в ведении которого находятся данные муниципальные учреждения, в разрезе натуральных показателей.

6. Осуществляемый в целях проведения мониторинга сбор информации о качестве фактически оказываемых муниципальных услуг исполнителями услуг осуществляется посредством анкетирования получателей услуг.

5. Анкетирование проводится среди совершеннолетних граждан:

- в муниципальных учреждениях, являющихся исполнителями услуг;

- на официальных сайтах в сети Интернет исполнителей услуг.

6. Мониторинг осуществляется ежегодно в течение первых двух месяцев (январь-февраль) текущего года.

7. Организатор мониторинга:

- определяет подчиненное лицо, ответственное за организацию мероприятий по анкетированию потребителей;

- организует проведение анкетирования в срок, указанный в п.6 Порядка, и оповещает потребителей за месяц до проведения анкетирования через средства массовой информации о месте, дате и времени проведения анкетирования, вопросе (вопросах), выносимом (выносимых) на анкетирование;

- разрабатывает и утверждает форму анкет, обеспечивает их изготовление, распространение и сбор.

8. При проведении анкетирования должно быть выявлено мнение потребителей не менее чем в 50% учреждений, оказывающих идентичные муниципальные услуги.

9. Оценка мониторинга на основе проведенного анкетирования по каждой муниципальной услуге производится по следующим критериям:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии оценки удовлетворенности потребности в муниципальных услугах опрошенных потребителей | Оценка мониторинга | Интерпретация оценки |
| Более 70% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 50-70% | 0,5 | услуги в целом соответствуют потребности потребителей |
| Менее 50% | 0,0 | услуги не соответствуют потребности потребителей |

10. Ответственные структурные подразделения обеспечивают сохранность документации по проведению анкетирования в течение 3 лет.

11. После проведения анкетирования ответственные структурные подразделения опросные листы направляют в адрес отдела культуры, по делам молодежи и спорта администрации Абанского района до 20 февраля текущего года.

12. Отдел культуры, по делам молодежи и спорта администрации Абанского района осуществляют подготовку, утверждают отчет о результатах проведенного анкетирования и направляют его в адрес отдела информационного, правового и кадрового обеспечения администрации Абанского района в срок до 01 марта текущего года.

Приложение

к Порядку

Форма анкеты

1. Ваш возраст \_\_\_\_\_\_.

2. Удовлетворены ли вы услугой (работой) (наименование услуги (работы)), оказываемой (наименование учреждения) (выделите нужный Вам ответ).

* ДА
* НЕТ

3. Если Ваш ответ НЕТ, то напишете, что Вас не устраивает в исполнении учреждением услуги (работы) (наименование услуги (работы)):

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

Нам очень важно Ваше мнение!

Благодарим за участие в опросе!