****

**Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е**

**НАЧАЛЬНИКА ОТДЕЛА ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ**

**АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ЕЙСКИЙ РАЙОН**

от 06.12.2017 № 31-р

г.Ейск

**Об утверждении порядка изучения мнения населения муниципального образования Ейский район о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными отделу по физической культуре и спорту администрации муниципального образования Ейский район**

В целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными отделу по физической культуре и спорту администрации муниципального образования Ейский район

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения муниципального образования Ейский район о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными отделу по физической культуре и спорту администрации муниципального образования Ейский район (Прилагается).
2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.



Начальник отдела Н.П.Ковалев

Приложение

к Распоряжению отдела по физической культуре и спорту

администрации муниципального образования Ейский район

от 06.12.2017 г. № 31-р

ПОРЯДОК

изучения мнения населения муниципального образования Ейский район о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными отделу по физической культуре и спорту администрации муниципального образования Ейский район

* 1. Настоящий Порядок изучения мнения населения муниципального образования Ейский район о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными отделу по физической культуре и спорту администрации муниципального образования Ейский район (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению муниципального образования Ейский район. Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальными учреждениями, подведомственными отделу по физической культуре и спорту администрации муниципального образования Ейский район (далее - муниципальные учреждения) муниципальных услуг в муниципальном образовании Ейский район (далее - изучение мнения населения).
	2. Основными целями изучения мнения населения являются:
* выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальными учреждениями муниципальных услуг в муниципальном образовании Ейский район;
* создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями в муниципальном образовании Ейский район;
* разработка мер, направленных на снижение административных барьеров, оптимизацию и повышение качества предоставляемых муниципальныхуслуг.
	1. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями.
	2. Проведение изучения мнения населения осуществляется в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, оказываемых муниципальными учреждениями.
	3. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год.
	4. Порядок обобщения результатов и изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными отделу по физической культуре и спорту администрации муниципального образования Ейский район
	5. Изучение мнения населения производится путем письменного опроса (анкетирования).
* Опрос (анкетирование) проводится непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги).
	1. Дата проведения, способ и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, определяются учредителем.
	2. Учредитель:
* организует проведение опроса;
* устанавливает форму опросных листов (анкет);
* назначает ответственных исполнителей проведения опроса;
* подводит итоги проведенного опроса.
	1. Опрос может осуществляться муниципальными учреждениями, предоставляющими муниципальную услугу, а также независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.
	2. Опрос проводится среди граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг.
	3. Анкета для проведения опроса, согласно приложению № 1 к настоящему Порядку, должна содержать следующие сведения:
* фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение опроса (в случае проведения опроса непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);
* дату проведения опроса;
* место проведения опроса;
* перечень вопросов, задаваемых респонденту;
* общие сведения о респонденте (пол, возраст, место проживания, род занятий, образование);
	1. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:
* состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;
* состояние спортивного инвентаря организации (учреждения), оказывающей услуги;
* удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;
* удовлетворенность графиком работы с посетителями;
* удовлетворенность результатом получения услуги.
	1. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из пяти степеней качества.
	2. 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.
	3. Под каждым из вопросов анкеты должно быть предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.
	4. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим опрос, или, при желании респондента, непосредственно респондентом (в случае про ведения опроса непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальныеуслуги);
	5. Заполнение респондентом более одной анкеты недопускается.
	6. Для каждого из вопросов в анкете должно быть предусмотрено поле «Нет ответа», которое помечается в случае отказа респондента от ответа на вопрос.
	7. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов.
	8. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, составляет не менее одной десятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования. В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.
	9. После обобщения результатов опроса и изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями формируется аналитический отчет о проведенных опросах с указанием количества опрошенных респондентов, периода проведения анкетирования, перечня вопросов, по которым оно проводилось и его результаты согласно приложению к настоящему Порядку.



Начальник отдела Н.П.Ковалев

Приложение

к Порядку изучения мнения населения муниципального образования Ейский район о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными отделу по физической культуре и спорту администрации муниципального образования Ейский район

# Опросный лист

для населения муниципального образования Ейский район о качестве оказываемых муниципальных услуг учреждениями, подведомственными отделу по физической культуре и спорту администрации муниципального образования Ейский район

ФИО, должность и контактная информация лица,

осуществляющего проведение опроса\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Дата опроса: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Место опроса: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Уважаемый респондент! Просим Вас сообщить о себе следующие данные:

пол\_\_\_\_ возраст\_ \_ образование\_ \_ род занятий\_\_\_\_

место проживания\_

На каждый вопрос выберите, пожалуйста, один из трех вариантов ответа:

«да», «нет» или «нет ответа», пометьте его любым знаком. Напишите кратко и разборчиво Ваши замечания и предложения по оказанию данной услуги, если они есть.

Благодарим Вас за участие в опросе!

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вопрос | ответ«да» | ответ«нет» | нет ответа | Ваши замечания и предложения по оказанию данной услуги |
| Удовлетворяет ли Вас состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги; |  |  |  |  |
| Удовлетворяет ли Вас состояние спортивного инвентаряучреждения, оказывающегоуслуги |  |  |  |  |
| Удовлетворяет ли Вас возможность получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуги |  |  |  |  |
| Удовлетворяет ли Вас график тренировочных занятий |  |  |  |  |
| Удовлетворяет ли Вас результат полученияуслуги |  |  |  |  |