



**ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КРАСНОЯРСКА
ПРИКАЗ**

24.12.2024

№ 172-ах

Об утверждении Порядка изучения мнения потребителей (населения) о качестве и доступности оказания муниципальных услуг (выполняемых работ) в области культуры муниципальными учреждениями, деятельность которых координирует главное управление культуры администрации города Красноярск

В соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями в сфере медико-социальной экспертизы», руководствуясь статьями 58, 59 Устава города Красноярск,
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения потребителей (населения) о качестве и доступности оказания муниципальных услуг (выполняемых работ) в области культуры муниципальными учреждениями, деятельность которых координирует главное управление культуры администрации города Красноярск согласно приложению.

2. Признать утратившим силу приказ руководителя главного управления культуры от 29.12.2023 № 158-ах «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (выполняемых работ) в области культуры муниципальными учреждениями, деятельность которых координирует главное управление культуры администрации города».

3. Отделу развития инфраструктуры отрасли главного управления культуры администрации города, разместить настоящий приказ на официальном сайте главного управления культуры администрации города Красноярска.

Исполняющий обязанности
руководителя главного
управления культуры

НТ/2024-26448 (1)



Н.Д. Верещак

Порядок изучения мнения потребителей (населения) о качестве и доступности оказания муниципальных услуг (выполняемых работ) в области культуры муниципальными учреждениями, деятельность которых координирует главное управление культуры администрации города Красноярск

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок изучения мнения населения о качестве и доступности оказания муниципальных услуг (выполняемых работ) в области культуры муниципальными учреждениями, деятельность которых координирует главное управление культуры (далее – муниципальные учреждения) администрации города Красноярск (далее – Порядок), оказываемых в рамках выполнения муниципального задания, разработан в целях обеспечения эффективности и результативности расходования бюджетных средств.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения потребителей (населения) о качестве и доступности оказания муниципальными учреждениями муниципальных услуг (выполняемых работ) (далее – изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальными учреждениями муниципальных услуг (выполняемых работ);
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг (выполняемых работ), предоставляемых муниципальными учреждениями;
- анализ мер, направленных на снижение административных барьеров, оптимизацию и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ).

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество, доступность предоставления муниципальных услуг (выполняемых работ), оказываемых муниципальными учреждениями.

1.4. Изучение мнения населения осуществляется в течение календарного года.

2. ПОРЯДОК ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (НАСЕЛЕНИЯ) О КАЧЕСТВЕ И ДОСТУПНОСТИ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

2.1. Изучение мнения населения производится путем проведения письменного анкетирования и (или) размещения анкет на официальном сайте учреждения (далее – анкетирование) (Приложение 1).

2.1.1. Анкета составляется в соответствии с приложением к Порядку и должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение анкетирования;
- дату проведения анкетирования;
- место проведения анкетирования;
- перечень вопросов, задаваемых респонденту;
- фамилию, имя, отчество, контактную информацию респондента;
- подписи респондента и лица, осуществляющего проведение интервью.

2.1.2. В анкете должен предусматриваться перечень наиболее значимых факторов, влияющих на качество предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ), а также приведены не менее 10 факторов, из которых респондент может выбрать один или несколько. 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 респондент.

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

2.1.5. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

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

2.1.7. 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 при письменном анкетировании обязательна.

2.2. Анкетирование осуществляется непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (выполняемых работ) в муниципальных учреждениях.

2.3. Муниципальное учреждение:

- организует проведение анкетирования с использованием анкеты согласно Приложению 1;
- подводит итоги проведенного анкетирования;
- ежегодно в срок до 25 января года, следующего за отчетным годом, представляет в главное управление культуры администрации города Красноярска сводный отчет о выполнении муниципального задания по результатам изучения мнения потребителей (населения) о качестве и доступности предоставленных услуг (выполняемых работ) в форме анкетирования (Приложение 3) совместно с пояснительной запиской по итогам анкетирования.

2.4 Анкетирование проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг (выполняемых работ).

2.5. Анкета должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг (выполняемых работ), при наличии закрепленного за учреждением зданий и (или) помещений, сооружений;
- удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг (выполняемых работ);
- удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);
- наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги (выполняемой работы), кроме случаев, установленных локальными актами учреждения;
- удовлетворенность другими факторами, касающимися области и специфики оказания муниципальных услуг (выполняемых работ).

2.6. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги (выполняемой работы), в качестве ответа должны состоять из двух степеней качества.

Численность граждан, достаточная для изучения мнения потребителей (населения) о качестве и доступности предоставленных услуг, отражается в п. 5 части 3 муниципального задания.

2.7. Для определения удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг (выполненных работ) по каждой муниципальной услуге (выполняемой работе), значение которой формируется в отчете о формировании оценки удовлетворенности качеством и доступностью оказания муниципальных услуг (выполняемых работ) по результатам

изучения мнения потребителей (населения) в форме анкетирования (Приложение 2), рассчитывается оценка удовлетворенности качеством оказания муниципальной услуги (выполняемой работы) (далее – $O_{удв}$) по следующей формуле:

$$O_{удв} = \frac{\sum N_{удв}}{N},$$

где:

$\sum N_{удв}$ – количество респондентов, удовлетворенных качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ);

N – количество респондентов.

Для определения удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг (выполненных работ) по общему количеству муниципальных услуг (выполняемых работ), значение которой формируется в отчете о формировании оценки удовлетворенности качеством и доступностью оказания муниципальных услуг (выполняемых работ), а также в отчете о выполнении муниципального задания по результатам изучения мнения потребителей (населения) о качестве и доступности предоставленных услуг (выполняемых работ) в форме, анкетирования (Приложение 2, Приложение 3), рассчитывается средняя оценка удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг (выполняемых работ) (далее – $O_{удв\text{ ср}}$) по следующей формуле:

$$O_{удв\text{ ср}} = \frac{N_{удв\text{ ср}i}}{N_{срi}} * 100,$$

где:

$N_{удв\text{ ср}i}$ – среднее значение по количеству удовлетворенных

респондентов, которое рассчитывается по формуле: $N_{ср} = \frac{\sum N_{ui}}{U}$,

$N_{срi}$ – среднее значение по количеству респондентов, которое рассчитывается по формуле: $N_{удв\text{ ср}} = \frac{\sum N_{удв\text{ ui}}}{U}$,

где:

$\sum N_{ui}$ – количество респондентов по муниципальным услугам (выполняемым работам);

$\sum N_{удвi}$ – количество удовлетворенных респондентов по муниципальным услугам (выполняемым работам);

U – количество муниципальных услуг (выполняемых работ).

2.7.1. Интерпретация результатов оценки удовлетворенности качеством оказания муниципальной услуги (выполняемой работы) осуществляется по следующей шкале:

« ≥ 95 » – очень высокая удовлетворенность;

« ≥ 75 » – высокая удовлетворенность;

« ≥ 50 » – средняя удовлетворенность;

« ≥ 25 » – низкая удовлетворенность;

« < 25 » – очень низкая удовлетворенность.

2.7.2. На основе оценки удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг (выполняемых работ) формируется сводный отчет о выполнении муниципального задания по результатам изучения мнения потребителей (населения) о качестве и доступности предоставленных услуг (выполняемых работ) в форме анкетирования по учреждению (Приложение 3).

2.8. По результатам изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (выполняемых работ) отдел планирования, отчетности и контроля главного управления культуры администрации города Красноярск выполняет следующие функции:

2.8.1. Формирует в срок до 1 апреля сводную информацию об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (выполняемых работ) в области культуры.

2.8.2. Размещает информацию об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (выполняемых работ) на официальном сайте главного управления культуры администрации города Красноярск в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Приложение 1
к Порядку изучения мнения
населения о качестве оказания
муниципальных услуг
(выполняемых работ) в области
культуры, муниципальными
учреждениями, деятельность
которых координирует главное
управление культуры
администрации города
Красноярска

Анкета (образец)

письменного анкетирования с целью изучения мнения потребителей
(населения) о качестве и доступности оказания муниципальных услуг
(выполняемых работ) в области культуры

(Наименование муниципального учреждения, предоставляющего
муниципальные услуги (выполняемых работ))

(Наименование получаемых муниципальных услуг (выполняемых
работ))

(Фамилия, имя, отчество, должность и контактная информация
лица, осуществляющего проведение анкетирования)

(Дата проведения анкетирования)

(Место проведения анкетирования)

Убедительно просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. В графе «Удовлетворенность» – оцените, насколько Вы удовлетворены каждым из перечисленных аспектов обслуживания (по двоичной шкале или укажите о наличии (отсутствии) фактов при оказании Вам муниципальных услуг (выполняемых работ).

Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуг (выполняемых работ) муниципальным учреждением

(наименование учреждения)

При ответе на вопросы необходимо подчеркнуть выбранный ответ.

| № п/п | Фактор (аспект обслуживания) | Удовлетворенность | Место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент |
|----------|--|---|--|
| 1 | Удовлетворенность комфортностью помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг (температурный режим, оформление помещений, состояние туалетных комнат, наличие раздевалок, гардероба, возможность доступа к наглядной информации об услуге и порядке ее оказания) | 1 – удовлетворительно; 0 – неудовлетворительно | |
| 2 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения (оборудование, инвентарь, мебель) состояние помещений и прилегающей территории | 1 – удовлетворительно; 0 – неудовлетворительно | |
| 3 | Удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг (выполняемых работ) | 1 – удовлетворительно; 0 – неудовлетворительно | |
| 4 | Удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность) | 1 – удовлетворительно; 0 – неудовлетворительно | |
| 5 | Удовлетворенность компетентностью сотрудников | 1 – удовлетворительно; 0 – неудовлетворительно | |
| 6 | Удовлетворенность графиком работы учреждения | 1 – удовлетворительно; 0 – неудовлетворительно | |
| 7 | Удовлетворенность результатом получения муниципальной | 1 – удовлетворительно; 0 – | |

| № п/п | Фактор (аспект обслуживания) | Удовлетворенность | Место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент |
|-------|--|---|--|
| | услуги | неудовлетворительно | |
| 8 | Наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, установленных локальными актами учреждения | 1 – нет фактов 0 – есть факты | |
| 9 | Удовлетворенность ценовой политикой учреждения (доступность цен на услуги, наличие льгот) | 1 – удовлетворительно; 0 – неудовлетворительно | |
| 10 | Удовлетворенность оперативностью и качеством обслуживания при получении услуг | 1 – удовлетворительно; 0 – неудовлетворительно | |
| 11 | Удовлетворенность другими факторами, касающимися области и специфики оказания муниципальных услуг муниципальным учреждением (по усмотрению муниципального учреждения). | 1 – удовлетворительно; 0 – неудовлетворительно | |

(фамилия, имя, отчество, контактная информация респондента)

(подпись респондента и лица, осуществляющего проведение интервью)

Анкетирование проводилось _____ 20__ г.

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Приложение 2
к Порядку изучения мнения
потребителей (населения)
населения о качестве и
доступности оказания
муниципальных услуг
(выполняемых работ) в области
культуры, муниципальными
учреждениями, деятельность
которых координирует главное
управление культуры
администрации города
Красноярска

Отчет
муниципальных учреждений о формировании оценки
удовлетворенности качеством и доступностью оказания муниципальных
услуг (выполняемых работ) по результатам изучения мнения
потребителей (населения) в форме анкетирования

Наименование муниципального учреждения, предоставляющего
муниципальные услуги (выполняемые работы)

| № п/ п | Критерий оценки | Количество о респонден тов | Количество о удовлетво ренных респонден тов | Оценка удовлетв оренност и |
|--|--|-------------------------------------|--|-------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | $5=4/3*10$ 0 |
| Наименование муниципальной услуги (выполняемой работы) № 1 | | | | |
| 1 | Удовлетворенность комфортностью помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг (температурный режим, оформление помещений, состояние туалетных комнат, наличие раздевалок, гардероба, возможность доступа к наглядной информации об услуге и порядке ее оказания) | | | - |

| № п/п | Критерий оценки | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка удовлетворенности |
|-------|--|-------------------------|---|--------------------------|
| 2 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения (оборудование, инвентарь, мебель) состояние помещений и прилегающей территории | | | - |
| 3 | Удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг (выполняемых работ) | | | - |
| 4 | Удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность) | | | - |
| 5 | Удовлетворенность компетентностью сотрудников | | | - |
| 6 | Удовлетворенность графиком работы учреждения | | | - |
| 7 | Удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги | | | - |
| 8 | Наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, установленных локальными актами учреждения | | | - |
| 9 | Удовлетворенность ценовой политикой учреждения (доступность цен на услуги, наличие льгот) | | | - |
| 10 | Удовлетворенность оперативностью и качеством обслуживания при получении услуг | | | - |
| 11 | Удовлетворенность другими факторами, касающимися области и специфики оказания муниципальных услуг муниципальным учреждением (по | | | - |

| № п/п | Критерий оценки | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка удовлетворенности |
|---|--|-------------------------|---|--------------------------|
| | усмотрению муниципального учреждения). | | | |
| Итого по муниципальной услуге (выполняемой работе) № 1 | | <i>N</i> | <i>N_{удв}</i> | <i>O_{удв}</i> |
| Наименование муниципальной услуги (выполняемой работы) № 2 | | | | |
| 1 | Удовлетворенность комфортностью помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг (температурный режим, оформление помещений, состояние туалетных комнат, наличие раздевалок, гардероба, возможность доступа к наглядной информации об услуге и порядке ее оказания) | | | - |
| 2 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения (оборудование, инвентарь, мебель) состояние помещений и прилегающей территории | | | - |
| 3 | Удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг (выполняемых работ) | | | - |
| 4 | Удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность) | | | - |
| 5 | Удовлетворенность компетентностью сотрудников | | | - |
| 6 | Удовлетворенность графиком работы учреждения | | | - |
| 7 | Удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги | | | - |
| 8 | Наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной | | | - |

| № п/п | Критерий оценки | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка удовлетворенности |
|---|--|-------------------------|---|--------------------------|
| | услуги, кроме случаев, установленных локальными актами учреждения | | | |
| 9 | Удовлетворенность ценовой политикой учреждения (доступность цен на услуги, наличие льгот) | | | - |
| 10 | Удовлетворенность оперативностью и качеством обслуживания при получении услуг | | | - |
| 11 | Удовлетворенность другими факторами, касающимися области и специфики оказания муниципальных услуг муниципальным учреждением (по усмотрению муниципального учреждения). | | | - |
| Итого по муниципальной услуге (выполняемой работе) № 2 | | N | $N_{удв}$ | $O_{удв}$ |
| И т.д. | | | | |
| Иные способы оценки (в форме мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) | | $N_{ср}$ | $N_{удв\ ср}$ | $O_{удв\ ср}$ |
| СРЕДНЕЕ ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОТЧЕТУ* | | $N_{ср}$ | $N_{удв\ ср}$ | $O_{удв\ ср}$ |

* Количество респондентов рассчитывается по формуле:

$$N_{ср} = \frac{\sum N_{u_i}}{U},$$

где:

$\sum N_{u_i}$ – количество респондентов по муниципальным услугам (выполняемым работам);

U – количество муниципальных услуг (выполняемых работ);

Количество удовлетворенных респондентов рассчитывается по формуле:

$$N_{\text{удв ср}} = \frac{\sum N_{\text{удв} u_i}}{U},$$

где:

$\sum N_{\text{удв} i}$ – количество удовлетворенных респондентов по муниципальным услугам (выполняемым работам);

U – количество муниципальных услуг (выполняемых работ);

Оценка удовлетворенности респондентов рассчитывается по формуле:

$$O_{\text{удв ср}} = \frac{N_{\text{удв ср} i} * 100}{N_{\text{ср} i}},$$

где:

$N_{\text{удв ср} i}$ – среднее значение по количеству удовлетворенных респондентов;

$N_{\text{ср} i}$ – среднее значение по количеству респондентов.

Приложение 3
к Порядку изучения мнения
потребителей (населения) о
качестве и доступности оказания
муниципальных услуг
(выполняемых работ) в области
культуры, муниципальными
учреждениями, деятельность
которых координирует главное
управление культуры
администрации города
Красноярска

Сводный отчет
муниципальных учреждений о выполнении муниципального задания по
результатам изучения мнения потребителей (населения) о качестве и
доступности предоставленных услуг (выполняемых работ) в форме
анкетирования

Наименование муниципального учреждения, предоставляющего
муниципальные услуги (выполняемые работы)

| Число опрошенных получателей услуг (выполняемых работ), предоставляемых муниципальными учреждениями, человек | Число получателей услуг (выполняемых работ), удовлетворенных качеством услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, определяется как сумма количества респондентов, ответивших «удовлетворительно», человек | Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг (выполняемых работ) в сфере культуры (качеством культурного обслуживания) из числа опрошенных, % |
|--|---|--|
| 2 | 3 | $4=3/2*100$ |
| | | |