



АДМИНИСТРАЦИЯ ЛАБИНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ЛАБИНСКОГО РАЙОНА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 23.06.2019

№ 604

г.Лабинск

**Об обеспечении информационной открытости и утверждении Порядка выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями Лабинского городского поселения Лабинского района, оказывающими услуги в сфере культуры**

Руководствуясь статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», в целях обеспечения информационной открытости организаций культуры Лабинского городского поселения Лабинского района и определения удовлетворенности граждан условиями оказания услуг указанными организациями, **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями Лабинского городского поселения Лабинского района, оказывающими услуги в сфере культуры (далее – Порядок) (прилагается).

2. Руководителям муниципальных учреждений культуры, подведомственных администрации Лабинского городского поселения Лабинского района:

2.1) руководствоваться данным Порядком при изучении общественного мнения о качестве условий оказания услуг;

2.2) разместить информацию о деятельности организации на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с требованиями к ее содержанию и форме предоставления,

установленными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

2.3) обеспечить на официальном сайте организации в сети «Интернет» техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг.

3. Отделу делопроизводства администрации Лабинского городского поселения Лабинского района (Переходько) обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры на официальном сайте администрации.

4. Признать утратившим силу постановление администрации Лабинского городского поселения Лабинского района от 10 сентября 2015 года № 956 «Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Лабинского городского поселения Лабинского района, оказывающих услуги в сфере культуры».

5. Отделу делопроизводства администрации (Переходько) настоящее постановление опубликовать на сайте «Лабинск-официальный» по адресу: <http://лабинск-официальный.рф> и разместить на официальном сайте администрации Лабинского городского поселения Лабинского района <http://www.labinsk-city.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Лабинского городского поселения Лабинского района Ю.В. Демидову.

7. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования.

Глава администрации  
Лабинского городского поселения



А.Н. Курганов

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
Лабинского городского поселения

Лабинского района

от 03.06.2019 № 604

### ПОРЯДОК

выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями Лабинского городского поселения Лабинского района, оказывающими услуги в сфере культуры

1. Порядок выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями Лабинского городского поселения Лабинского района, оказывающими услуги в сфере культуры (далее – учреждения культуры, Порядок), разработан в целях определения удовлетворенности граждан, являющихся получателями услуг, оказываемых учреждениями культуры (далее - получатели услуг), условиями оказания услуг указанными организациями.

2. В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг, применяется их опрос, который осуществляется в следующих формах:

2.1. Анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование - по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте учреждений культуры (далее - официальный сайт организации культуры), а также администрации Лабинского городского поселения Лабинского района (анкета прилагается).

2.2. Интервьюирование получателей услуг.

2.3. Телефонный опрос получателей услуг.

3. Рекомендуемый объем подлежащих опросу получателей услуг составляет 40% от общей численности получателей услуг в данном учреждении культуры в течение календарного года, но не более 600 респондентов в одной организации.

4. Выявление и обобщение мнения получателей услуг рекомендуется проводить не реже одного раза в год.

5. Руководитель учреждения культуры организует работу по опросу получателей услуг и обработки полученной информации о качестве условий оказания услуг в данной организации.

6. Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг учреждениями культуры определяется по положительным ответам респондентов на вопросы об удовлетворенности условиями оказания услуг, содержащиеся в Анкете.

7. Итоги обобщения данных, полученных в ходе опроса получателей

услуг, анализируются руководителем учреждения культуры и используются в его деятельности по улучшению качества условий оказания услуг в данной организации.

8. Обобщенная информация об итогах изучения общественного мнения о качестве условий оказания услуг предоставляется в организационный отдел администрации Лабинского городского поселения Лабинского района (отраслевое подразделение по направлению деятельности культура) до 15 января года, следующего за отчетным.

Заместитель главы администрации  
Лабинского городского поселения



Ю.В. Демидова

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к Порядку выявления и обобщения  
мнения граждан о качестве условий  
оказания услуг муниципальными  
учреждениями Лабинского  
городского поселения Лабинского  
района, оказывающими услуги в  
сфере культуры

АНКЕТА

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг  
организациями культуры

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры гарантируется.

Наименование учреждения, в котором проведен опрос получателей услуг \_\_\_\_\_

*(заполняется организатором опроса или анкетером)*

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

- Да
- Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

- Да
- Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

- Да
- Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

- Да
- Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)?

- Да
- Нет

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

- Да
- Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

- Да
- Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, кассиры и прочее)?

- Да
- Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

- Да
- Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (подача электронного обращения/жалоб/предложений, получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

- Да
- Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи

электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

- Да
- Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

- Да
- Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации)?

- Да
- Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

- Да
- Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

---

---

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

- Мужской
- Женский

17. Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заместитель главы администрации  
Лабинского городского поселения



Ю.В. Демидова