

**ОТДЕЛ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ АДМИНИСТРАЦИИ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КАВКАЗСКИЙ РАЙОН**

**ПРИКАЗ**

от 31.07.2017 № 39-ОД

**Об установлении требований к качеству услуг и изучению мнения**

**населения о качестве муниципальных услуг (работ), предоставляемых**

**муниципальными бюджетными учреждениями подведомственными**

**отделу по физической культуре и спорту администрации**

**муниципального образования Кавказский район**

Во исполнения Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 (подпункт «к» пункта 1) и постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» ***приказываю:***

1. Утвердить порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями подведомственных отделу по физической культуре и спорту администрации муниципального образования Кавказский район (приложение № 1).

2. Утвердить состав постоянного действующего Совета отдела по физической культуре и спорту администрации муниципального образования Кавказский район (приложение № 2).

3. Руководителям учреждений, подведомственных отделу по физической культуре и спорту администрации муниципального образования Кавказский район, руководствоваться данным порядком при изучении общественного мнения населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг (работ).

4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник отдела по

физической культуре и спорту Н.Г. Мкртчян

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  «УТВЕРЖДЕНО»  приказом отдела по физической  культуре и спорту администрации  муниципального образования  Кавказский район  от 31.07.2017 № 39 - ОД |

**ПОРЯДОК**

**изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг**

**(работ), предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями**

**подведомственных отделу по физической культуре и спорту**

**администрации муниципального образования Кавказский район**

В связи с необходимостью изучения общественного мнения населения о качестве предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями, подведомственных отделу по физической культуре и спорту администрации муниципального образования Кавказский район (далее – Отдел) услуг, принятия действительных мер по удовлетворению потребностей населения в подведомственных учреждениях физической культуры и спорта, руководители организуют работу с учетом следующих организационных методических компонентов.

1. Информация о предоставляемых услугах, включающая:

- перечень предоставляемых услуг;

- муниципальное задание по предоставлению услуг;

- стандарты качества предоставляемых муниципальных услуг (работ).

2. Источником получения информации об оценке качества предоставляемых услуг являются:

- опрос посетителей учреждения;

- экспертный опрос;

- анализ статистических данных за определенный период;

- анализ публикаций и выступлений в средствах массовой информации;

- анализ отзывов и предложений, оставленных посетителями в книге отзывов;

- анализ поступивших письменных обращений.

3. Сбором и обработкой информации занимается лицо или группа лиц назначенных руководителем учреждения.

4. Периодичность проведения изучения общественного мнения населения – не реже четырех раз в год.

5. При анкетном опросе (анкета прилагается) используется индивидуальное анкетирование.

6. Экспертный опрос предусматривает изучение мнения населения наиболее компетентных посетителей учреждения.

7. Материалы по изучению общественного мнения населения о качестве предоставления муниципальных услуг (работ), анализируется руководителем учреждения и используется в его деятельности по повышению качества предоставляемых услуг.

8. Обобщенная информация об итогах изучения общественного мнения населения о качестве предоставления муниципальных услуг (работ), учреждениями подведомственными Отделу предоставляется руководителем учреждения в Отдел до 5 числа следующего после отчетного квартала.

Начальник отдела по

физической культуре и спорту Н.Г. Мкртчян

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  «УТВЕРЖДЕНО»  приказом отдела по физической  культуре и спорту администрации  М.О.Кавказский район  от 31.07.2017 № 39 - ОД |

**Состав**

**постоянного действующего Совета отдела по физической культуре и спорту администрации муниципального образования Кавказский район**

|  |  |
| --- | --- |
| Мкртчян  Никогос Гайкович | председатель, начальник отдела по физической культуре и спорту администрации муниципального образования Кавказский район» |
| Члены комиссии: | |
| Дрампов  Сергей Геннадьевич | зам. начальника отдела по физической культуре и спорту администрации муниципального образования Кавказский район» |
| Савченко  Борис Фёдорович | директор муниципального бюджетного  учреждения спортивная школа «Смена» |
| Шегута  Дмитрий Михайлович | директор муниципального бюджетного  учреждения спортивная школа «Юность» |
| Никиша  Константин Васильевич | директор муниципального бюджетного  учреждения спортивная школа № 1 |
| Гревцов  Сергей Александрович | директор муниципального бюджетного  учреждения спортивная школа «Буревестник» |
| Богомолов  Александр Алексеевич | директор муниципального бюджетного  учреждения спортивная школа «Олимп» |
| Караваев  Сергей Николаевич | директор муниципального бюджетного  учреждения спортивная школа «Прометей» |
| Хачятурян  Владимир Михайлович | директор муниципального бюджетного  учреждения спортивная школа «Ника» |

Начальник отдела по

физической культуре и спорту Н.Г. Мкртчян

**АНКЕТА ПОСЕТИТЕЛЯ**

**ваше мнение о деятельности нашего учреждения**

Наименование учреждения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

*(заполняется организатором опроса)*

1.В какой мере Вы удовлетворены работой нашего учреждения в целом?

*(необходимо выбрать только один вариант ответа)*

а) полностью удовлетворен(а)

б) в основном удовлетворен(а)

в) в основном не удовлетворен(а)

г) полностью не удовлетворен(а)

2. Назовите, пожалуйста, то мероприятие (те мероприятия) нашего учреждения, которое(ые) лично Вам понравилось(лись) больше всего: *(перечислите)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

3. Какие услуги, предоставляемые нашим учреждением, для Вас наиболее полезны (востребованы)?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

4.Каких услуг в нашем учреждении лично Вам не достаёт? *(напишите конкретно)*

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

5.Как часто Вы посещаете наше учреждение?

*(необходимо выбрать только один вариант ответа)*

а) почти каждый день

б) примерно один раз в неделю

в) два-три раза в неделю

г) два-три раза в месяц

6.Ваши предложения по улучшению работы учреждения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

7.Ваш пол?

а) мужской

б) женский

8. Ваш возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_ лет.

***Благодарим за Ваши ответы!***