



**СЛУЖБА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ОХРАНЫ
ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01 апреля 2019

№ 03-17

О порядке изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг государственным учреждением, подведомственным службе государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области

В целях повышения качества управления региональными финансами, эффективности расходования средств бюджета Астраханской области, выделяемых государственным учреждением, подведомственным службе государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области, служба государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемый порядок изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг государственным учреждением, подведомственным службе государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области.

2. Рекомендовать руководителю подведомственного учреждения ГАУ АО «НПУ «Наследие» при проведении независимой оценки качества оказания услуг в сфере охраны объектов культурного наследия, руководствоваться настоящим Порядком.

3. Сектору финансово- правового и кадрового обеспечения службы государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области разместить настоящее положение на официальном сайте в сети «Интернет».

И.о. руководителя службы

А.А. Агеев

Утвержден
постановлением службы
государственной охраны
объектов культурного наследия
Астраханской области
от 01.04.2019 № 03-17

Порядок
изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг государственным учреждением, подведомственной службе государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг государственными учреждениями, подведомственными службе государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области, разработан в целях повышения качества управления региональными финансами, эффективности расходования средств бюджета Астраханской области, выделяемых государственным учреждениям, подведомственной службе государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области.

1.2. Изучение мнения населения о качестве оказываемых государственных услуг (далее - исследование) осуществляется независимыми организациями, привлеченными на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

1.3. Результаты проведенного исследования оформляются в виде доклада об оценке населением Астраханской области качества оказания государственных услуг (далее - доклад), который подлежит опубликованию на официальном сайте службы государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области (далее - служба) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация об оценке получателями государственных услуг качества оказания государственных услуг государственными учреждениями, подведомственными службе, учитывается при формировании государственных заданий учреждений и их финансовом обеспечении на очередной финансовый год и плановый период.

2. Порядок проведения исследования

2.1. Исследование проводится в форме формализованных личных интервью с получателями государственных услуг (далее - интервью) непосредственно в учреждениях, предоставляющих услуги, один раз в год в сроки, установленные службой.

2.2. Для проведения интервью используется анкета по прилагаемой форме.

2.3. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим интервью, или при желании респондента непосредственно респондентом.

2.4. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

2.5. До начала заполнения анкеты респондент предупреждается о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свои фамилию, имя, отчество и контактную информацию.

2.6. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых государственных услуг, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей государственных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

3. Критерии, показатели и система оценки эффективности деятельности организаций, оказывающих государственные услуги в сфере охраны объектов культурного наследия

3.1. Критерии качества работы организаций характеризуют доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг, комфортность условий, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг, культуру обслуживания и персонала (открытость, вежливость и компетентность работников) и оцениваются в соответствии с показателями, утвержденными Общественным советом.

3.2. Показатели оценки качества деятельности организаций охватывают все ключевые сферы деятельности организации и делятся на две группы:

1 группа - показатели, характеризующие качество оказания организацией государственных услуг;

2 группа - показатели, характеризующие результативность оказания организацией государственных услуг.

3.3. Показатели, характеризующие качество оказания организацией государственных услуг, и методика расчета:

3.3.1. Количество обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением, поступивших в исследуемом периоде:

от 0 до 5 – 1 балл;

от 5 и более – 0 баллов.

3.3.2. Отсутствие замечаний со стороны контролирующих органов: Отсутствие замечаний – 10 баллов.

3.3.3. Открытость, доступность информации об учреждении, оказывающем государственные услуги: от 0 до 10 баллов.

3.3.4. Доброжелательность, вежливость, компетентность (по мнению потребителей услуг) работников, оказывающих государственные услуги, профессионализм тренерского состава:

от 0 до 10 баллов.

3.3.5. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе

для граждан с ограниченными возможностями здоровья:
от 0 до 10 баллов.

3.4. Общий - итоговый балл для организации рассчитывается как сумма баллов всех значений показателей оценки деятельности.

3.5. На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге организаций, принявших добровольное участие в системе рейтингования или охваченных мерами независимой оценки.

3.6. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу, т.е. чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

Анкета
для изучения мнения населения о качестве оказания
государственных услуг государственным учреждением,
подведомственным службе государственной охраны объектов культурного
наследия Астраханской области

В целях определения качества оказываемых государственных услуг государственным учреждением в сфере охраны объектов культурного наследия служба государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области проводит настоящее исследование.

Просим Вас ответить на несколько вопросов исходя из Вашего личного опыта. Ваши ответы позволят провести анализ и улучшить качество оказываемых услуг. Ответы будут использованы только в обобщенном виде.

1. Как Вы оцениваете, доступность информационных стендов организации и полноту представленной на них информации?

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | Очень хорошо |
| <input type="checkbox"/> | Хорошо |
| <input type="checkbox"/> | Плохо |
| <input type="checkbox"/> | Очень плохо |
| <input type="checkbox"/> | Затрудняюсь ответить |

2. Как Вы оцениваете официальный сайт учреждения культуры, удобство его использования и объем представленной на нем информации?

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | Очень хорошо |
| <input type="checkbox"/> | Хорошо |
| <input type="checkbox"/> | Плохо |
| <input type="checkbox"/> | Очень плохо |
| <input type="checkbox"/> | Затрудняюсь ответить |

3. Пожалуйста, оцените комфортность условий зоны ожидания, доступность и чистоту санитарно-гигиенических помещений, удобство навигации по учреждению.

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | Очень хорошо |
| <input type="checkbox"/> | Хорошо |
| <input type="checkbox"/> | Плохо |
| <input type="checkbox"/> | Очень плохо |
| <input type="checkbox"/> | Затрудняюсь ответить |

4. Оцените, пожалуйста, оборудование территории с учетом её доступности для инвалидов (стоянки для авто, пандусы, ширина дверных проемов, наличие

специально подготовленных санитарно-гигиенических помещений в организации).

<input type="checkbox"/>	Очень хорошо
<input type="checkbox"/>	Хорошо
<input type="checkbox"/>	Плохо
<input type="checkbox"/>	Очень плохо
<input type="checkbox"/>	Затрудняюсь ответить

5. Как Вы оцениваете обеспечение условий доступности услуг для инвалидов: дублирование надписей, знаков и иной информации знаками, выполненными шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг тифлосурдопереводчика, возможность оказания услуг в дистанционном режиме и т.д.

<input type="checkbox"/>	Очень хорошо
<input type="checkbox"/>	Хорошо
<input type="checkbox"/>	Плохо
<input type="checkbox"/>	Очень плохо
<input type="checkbox"/>	Затрудняюсь ответить

6. Как Вы оцениваете вежливость и доброжелательность работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

<input type="checkbox"/>	Очень хорошо
<input type="checkbox"/>	Хорошо
<input type="checkbox"/>	Плохо
<input type="checkbox"/>	Очень плохо
<input type="checkbox"/>	Затрудняюсь ответить

7. Как Вы оцениваете вежливость и доброжелательность работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?

<input type="checkbox"/>	Очень хорошо
<input type="checkbox"/>	Хорошо
<input type="checkbox"/>	Плохо
<input type="checkbox"/>	Очень плохо
<input type="checkbox"/>	Затрудняюсь ответить

8. Как Вы оцениваете вежливость и доброжелательность работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, электронная почта, получение удаленной консультации)?

<input type="checkbox"/>	Очень хорошо
<input type="checkbox"/>	Хорошо
<input type="checkbox"/>	Плохо
<input type="checkbox"/>	Очень плохо
<input type="checkbox"/>	Затрудняюсь ответить

9. Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым?

<input type="checkbox"/>	Очень хорошо
<input type="checkbox"/>	Хорошо
<input type="checkbox"/>	Плохо
<input type="checkbox"/>	Очень плохо
<input type="checkbox"/>	Затрудняюсь ответить

10. Насколько Вы удовлетворены графиком работы организации?

<input type="checkbox"/>	Очень хорошо
<input type="checkbox"/>	Хорошо
<input type="checkbox"/>	Плохо
<input type="checkbox"/>	Очень плохо
<input type="checkbox"/>	Затрудняюсь ответить

Если у Вас имеются предложения и замечания. Вы можете указать их письменно на обороте анкеты. Указывать Ваши личные данные (фамилию, адрес, телефон и т.п.) не обязательно.

Благодарим за оказанное содействие.

Дата

Подпись (при желании)

Контактные данные (при желании)