



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

03 декабря 2014

№ 606-р

г. Астрахань

Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг государственными учреждениями, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области

В соответствии с Положением о министерстве культуры и туризма Астраханской области, утвержденным постановлением Правительства Астраханской области от 15.10.2014 № 453-П и в целях повышения эффективности расходования средств бюджета Астраханской области, выделяемых государственным учреждениям, подведомственным министерству культуры и туризма Астраханской области:

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг государственными учреждениями, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области.

2. Управлению по информационной деятельности и связям с общественностью министерства культуры и туризма Астраханской области (Чудинова Н.В.) разместить настоящее распоряжение на официальном сайте министерства культуры и туризма Астраханской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.minkult.astrobl.ru>.

3. Распоряжение министерства культуры Астраханской области от 06.05.2013 № 96-р (а) «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг государственными учреждениями, подведомственными министерству культуры Астраханской области» признать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на первого заместителя министра Т.И. Бондареву.

Заместитель председателя
Правительства Астраханской
области – министр культуры
и туризма Астраханской области

Г.А. Зотева

УТВЕРЖДЕН
распоряжением
министерства культуры
и туризма
Астраханской области
от 03.12.14 № 606-р

Порядок
изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг
государственными учреждениями, подведомственными министерству
культуры и туризма Астраханской области

1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг государственными учреждениями, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственных услуг в сфере культуры населению на территории Астраханской области.

2. Изучение мнения населения о качестве оказываемых государственными учреждениями, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области, государственных услуг в сфере культуры (далее – изучение мнения населения) осуществляется Общественным советом при министерстве культуры и туризма Астраханской области (далее – Совет).

3. Основными целями изучения мнения населения являются:

- определение соответствия качества предоставления государственных услуг ранее утвержденным критериям, в том числе комфортности предоставления государственных услуг;
- выявление доли получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством обслуживания;
- выявление типовых проблем, возникающих у населения при получении государственных услуг;
- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставления государственных услуг;
- создание системы мониторинга качества и доступности государственных услуг;
- разработка мер, направленных на снижение административных барьеров, оптимизацию и повышение качества, предоставляемых государственных услуг.

4. Определение соответствия качества работы учреждений культуры утвержденным критериям осуществляется Советом не реже одного раза в год.

5. Изучение мнения населения проводится в виде анкетирования, интервьюирования, телефонного или Интернет-опроса в соответствии с формой, установленной Советом.

6. Опрос (анкетирование) проводится:

- в помещениях государственных учреждений, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области (далее – учреждения);

- в форме интернет-опроса путем заполнения анкеты, ссылка на которую размещается на официальном сайте министерства культуры и туризма Астраханской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.minkult.astrobl.ru> (далее – официальный сайт министерства) и сайтах подведомственных учреждений культуры.

7. Совет:

- формирует перечень учреждений, подведомственных министерству для проведения оценки качества их работы на основе изучения общественного мнения.

- определяет критерии эффективности работы учреждений, подведомственных министерству;

- организует работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений, подведомственных министерству, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;

- устанавливает порядок оценки качества работы учреждений, подведомственных министерству на основании, определенных критериев эффективности работы учреждений.

8. Изучение мнения населения проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвующих в получении государственных услуг.

9. Результаты изучения мнения населения оформляются в виде доклада об оценке населением Астраханской области качества оказания государственных услуг, который размещается на официальном сайте министерства.

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