



**П Р И К А З**  
**НАЧАЛЬНИКА УПРАВЛЕНИЯ КУЛЬТУРЫ**  
**АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЛЫСЬВЫ**  
**ПЕРМСКОГО КРАЯ**

20.05.2016

№ 14-оп

**Об утверждении Методики оценки удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг в сфере культуры Лысьвенского городского округа**

В соответствии с Приказом Министерства культуры, молодежной политики и массовых коммуникаций Пермского края от 23.11.2012 № СЭД-27-01-12-244 «Об утверждении методики оценки удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг в сфере культуры Пермского края», в целях проведения мониторинга и контроля за исполнением муниципального и планового задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в сфере культуры, урегулирования деятельности муниципальных учреждений культуры Лысьвенского городского округа, в отношении проведения оценки удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг в сфере культуры Лысьвенского городского округа

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Методику оценки удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг в сфере культуры Лысьвенского городского округа согласно приложению к настоящему Приказу.
2. Рекомендовать начальникам Новорождественского, Кормовищенского, Кыновского территориальных управлений использовать Методику оценки удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг в сфере культуры Лысьвенского городского округа при формировании муниципальных заданий и плановых заданий для подведомственных им учреждений культуры.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник управления культуры

И.В. Кучумова

**МЕТОДИКА  
ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ  
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ  
ЛЫСЬВЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

1. Настоящая Методика оценки удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг в сфере культуры Лысьвенского городского округа (далее - Методика) устанавливает порядок проведения муниципальными учреждениями культуры (далее – Учреждения), оценки удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг в сфере культуры Лысьвенского городского округа.

2. Оценка удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг в сфере культуры Лысьвенского городского округа Учреждениями, указанными в п. 1 Методики в форме очного опроса с заполнением анкет согласно приложению к настоящей Методике.

3. Опросу подлежат не менее 3% граждан, получивших услугу, предоставляемую Учреждениями в рамках выполнения муниципального задания.

4. Учреждения проводят анкетирование по мере предоставления услуг гражданам.

5. Ежеквартально до 8-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, Учреждения проводят анализ и обобщение результатов анкетирования граждан.

6. Обобщенные результаты анкетирования отражаются в отчетах Учреждений об исполнении муниципального задания.

7. Удовлетворенность граждан качеством предоставляемых услуг в сфере культуры Лысьвенского городского округа рассчитывается по следующей формуле:

$$У(\%) = М(\text{удов.}) / М(\text{опрош.}) \times 100,$$

где У(%) - удовлетворенность граждан в процентах; М(удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг, М(опрош.) - общее количество опрошенных.

8. Результаты анкетирования и анкеты хранятся в Учреждении.

Приложение  
к Методике  
оценки удовлетворенности  
граждан качеством предоставляемых  
услуг в сфере культуры Лысьвенского городского округа,  
утвержденной Приказом  
начальника управления культуры  
администрации г. Лысьвы  
от 20.05.2016 N 14-оп

**АНКЕТА**

для проведения опроса граждан с целью оценки  
удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг  
в сфере культуры Лысьвенского городского округа

Основание проведения опроса: приказ начальника управления культуры администрации г. Лысьвы

Наименование учреждения:

1. Наименование мероприятия (услуги) для оценки \_\_\_\_\_

2. Дата проведения мероприятия (получения услуги) \_\_\_\_\_

3. Оцените по 5-балльной шкале удовлетворенность качеством мероприятия (услуги), указанного(ой) в п. 1

Самая низкая оценка			Самая высокая оценка	
1	2	3	4	5
Полностью не удовлетворен	Частично не удовлетворен	удовлетворен	Высокая оценка удовлетворенности	Очень высокая оценка удовлетворенности

4. Сообщите, пожалуйста, краткую информацию о себе:

пол		Возрастная группа		Уровень образования		Социальное положение	
Мужской		До 25 лет		Среднее		Учащийся	
Женский		26-40 лет		Начальное профессиональное		Рабочий	
		41-60 лет		Среднее профессиональное		Служащий	
		Старше 60 лет		Высшее		Предприниматель	
						Пенсионер	
						Инвалид	
						Прочее	