

ПОРЯДОК

изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг в
сфере физической культуры и спорта Орловской области

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения Орловской области о качестве оказания государственных услуг в сфере физической культуры и спорта Орловской области (далее – изучение мнения населения о качестве оказываемых государственных услуг).

2. Изучение мнения населения о качестве оказываемых государственных услуг осуществляется государственными учреждениями, подведомственными Управлению физической культуры и спорта Орловской области (далее – Управление).

3. Изучение мнения населения о качестве оказываемых государственных услуг осуществляется один раз в год в срок до 25 декабря текущего года.

4. Изучение мнения населения о качестве оказываемых государственных услуг осуществляется непосредственно по месту предоставления государственных услуг (в организациях (учреждениях), оказывающих соответствующие государственные услуги).

5. Изучение мнения населения о качестве оказываемых государственных услуг осуществляется в форме формализованных личных интервью с получателями государственных услуг (далее – интервью).

6. Анкета для проведения интервью приведена в приложении к настоящему Порядку.

7. Анкета для проведения интервью содержит следующие сведения:
фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение интервью;

дату проведения интервью;

место проведения интервью;

перечень вопросов, задаваемых респонденту;

фамилию, имя, отчество, контактную информацию респондента (по желанию);

подпись респондента и лица, осуществляющего проведение интервью.

8. Анкета для проведения интервью содержит вопросы, позволяющие оценить:

состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;

состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;

состояние инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения), оказывающей государственные услуги;

удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой государственной услуге;

удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками организации (учреждения), оказывающей государственные услуги;

удовлетворенность условиями ожидания приема;

удовлетворенность графиком работы с посетителями;

удовлетворенность компетентностью сотрудников;

время ожидания получения услуги;

удовлетворенность результатом получения услуги;

наличие фактов взимания дополнительной оплаты услуг.

9. В анкете предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых государственных услуг, из которых респондент может выбрать один или несколько факторов. По желанию респондента перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.

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

11. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

12. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свои фамилию, имя, отчество и контактную информацию. Подпись респондента обязательна.

13. 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.

В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

14. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых государственных услуг оформляются в виде доклада об оценке населением качества оказания государственных услуг (далее – доклад).

15. В докладе должны содержаться фамилии, имена, отчества и контактная информация не менее чем десяти процентов респондентов, согласившихся сообщить соответствующие сведения в ходе проведения исследования.

16. После завершения подготовки доклада Управление обеспечивает публикацию краткой информации об оценке населением Орловской области качества оказания государственных услуг в сети Интернет в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр» по адресу: www.orel-region.ru;

Приложение к Порядку
изучения мнения населения о
качестве оказания
государственных услуг в сфере
физической культуры и спорта
Орловской области

Анкета для проведения интервью

| | |
|--|--|
| ФИО, должность и контактная информация лица, осуществляющего проведение интервью | |
| дата проведения интервью | |
| место проведения интервью | |

За получением какой услуги Вы обратились в учреждение?

Вы получили полную информацию о том, как получить услугу?

да
нет
затрудняюсь ответить

Правила и порядок предоставления услуг понятны и справедливы

да
скорее да
нет
скорее нет
затрудняюсь ответить

Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги (помещение, имеющееся оборудование, мебель и пр.)?

да
скорее да
нет
скорее нет
затрудняюсь ответить

Укажите источник получения информации о предоставляемой услуге

телевидение
интернет
знакомые
информационные стенды
учреждения
другое

Удовлетворяет ли Вас режим работы учреждения?

да
скорее да
нет
скорее нет
затрудняюсь ответить

Оцените время ожидания, затраченное Вами при получении услуги?

незначительное
довольно продолжительное
затрудняюсь ответить

Удовлетворены ли Вы компетентностью сотрудников?

полностью удовлетворен
совершенно не удовлетворен
затрудняюсь ответить

Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления услуги?

удовлетворяют
не удовлетворяют

Насколько Вы удовлетворены качеством предоставления услуги?

полностью удовлетворен
совершенно не удовлетворен
затрудняюсь ответить

При получении услуги были дополнительные материальные расходы (вознаграждение, ответные услуги), помимо официальной материальной оплаты *

да
нет

Что по вашему мнению необходимо изменить в деятельности учреждения?

ФИО респондента (по желанию)

Подпись респондента

Подпись лица, проводящего интервью