



МИНИСТЕРСТВО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА
РЕСПУБЛИКИ ХАКАСИЯ

ПРИКАЗ

«30» июля 2022 г.

№ 160- 58

г. Абакан

Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг в области физической культуры и спорта в Республике Хакасия

В целях выявления, анализа и оценки степени достижения установленных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ № 601) целевых значений следующих показателей совершенствования системы государственного управления в Российской Федерации, относящихся к качеству предоставления государственных услуг п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг в области физической культуры и спорта в Республике Хакасия (далее – Порядок).

2. Рекомендовать руководителям учреждений, подведомственных Министерству физической культуры и спорта Республики Хакасия использовать в работе установленный Порядок, ежегодно в срок до 01 апреля проводить анализ удовлетворенности граждан по оказанию государственных услуг в области физической культуры и спорта с предоставлением отчета.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Министр физической культуры и спорта
Республики Хакасия

С. Кочан

Исп. Сухорукова Н.А.



Согласовано:

Скульский К.Е. _____

С приказом ознакомлены:

Головкин С. Н. _____

Колесников А. О. _____

Матюшина И. А. _____

Ельчанинов Н. Г. _____

Авдонин Е. Г. _____

Латышева О. В. _____

Карамчаков А. А. _____

Чупина Т. Н. _____

Тебеньков А. В. _____

Приложение
к приказу Министерства
физической культуры и спорта
Республики Хакасия от
30.03.2021 № 160-58

ПОРЯДОК

изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг в области физической культуры и спорта в Республике Хакасия

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг в области физической культуры и спорта в Республике Хакасия регулирует проведение социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в учреждениях, подведомственных Министерству физической культуры и спорта Республики Хакасия (далее – Учреждения Минспорта Хакасии) (далее – Порядок) разработан в соответствии с пунктами 1.7, 4.2 и 5.3 плана выполнения мероприятий по достижению показателей, указанных в пункте 1 и подпункте «е» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», утвержденного Заместителем Председателя Правительства Российской Федерации – Руководителем Аппарата Правительства Российской Федерации В.Ю. Сурковым (№ 5148п-П16 от 24.09.2012).

2. Цель и задачи исследования

2.1. Цель исследования – выявление, анализ и оценка степени достижения установленных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ № 601) целевых значений следующих показателей совершенствования системы государственного управления в Российской Федерации, относящихся к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – показатели):

уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных услуг;

сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти для получения государственных услуг.

2.2. Задачи исследования:

выявление востребованности и динамики востребованности государственных услуг в целом и их отдельных видов;

выявление фактических значений и оценка достижения установленных Указом № 601 показателей и иных параметров качества предоставления гражданам государственных услуг, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных услуг (к таковым относятся услуги, полученные более чем 3 процентами респондентов, участвовавших в исследовании предшествующего года);

выявление проблем, с которыми граждане встречаются при обращении за получением государственных услуг, и их значимости для получателей, в том числе

по каждой из наиболее общественно значимых государственных услуг;

выявление влияния исследуемых показателей, иных параметров качества предоставления государственных услуг на уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг;

сравнение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг с уровнем удовлетворенности качеством предоставления услуг в негосударственном секторе;

подготовка предложений по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей.

3. Методы исследования

3.1. В качестве основного метода исследования применяется репрезентативный социологический опрос граждан, основные требования к проведению которого устанавливаются настоящей методикой.

3.2. Для достижения цели исследования могут быть использованы также другие методы исследования.

4. Объект и предмет исследования

4.1. В качестве объекта исследования рассматриваются государственные услуги, полученные гражданами в последние два календарных года (год, в котором проводится исследование, и предшествующий календарный год).

В случае получения респондентом в последние два календарных года нескольких государственных услуг непосредственным объектом опроса является та государственная услуга, о процедуре предоставления которой он более всего осведомлен.

4.2. Под государственными услугами в рамках исследования понимаются государственные услуги, предоставляемые Учреждениями, подведомственными Минспорту Хакасии.

4.3. Состав исследуемых государственных услуг заранее не определяется и формируется в результате предварительного опроса среди населения и выявления граждан, получивших государственные услуги в последние два календарных года.

В составе выявленных государственных услуг специально исследуются наиболее общественно значимые государственные и муниципальные услуги.

4.4. Предметом исследования являются:

значения показателей и иных параметров качества предоставления государственных услуг;

оценка влияния удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг, получаемых ими в электронном виде через Единый портал государственных услуг, на уровень общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг;

оценка влияния удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг, получаемых ими через многофункциональные центры предоставления государственных услуг, на уровень общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг;

проблемы, возникающие у граждан при обращении за получением

государственных услуг;

влияние показателей, иных параметров качества, проблем, возникающих у граждан при обращении за получением государственных услуг, на удовлетворенность получателей государственных услуг.

5. Регулярность и сроки проведения исследования

5.1. Исследование проводится ежегодно в IV квартале.

5.2. Доклад по результатам исследования представляется в Минспорт Хакасии до 01 апреля года, следующего за годом проведения исследования.

6. Респонденты исследования

6.1. Респондентами исследования являются граждане Российской Федерации старше 18 лет, которые обращались в Учреждения Минспорта Хакасии за получением государственных услуг в последние два календарных года и на момент опроса получили конечный результат обращения (услуга предоставлена или получен отказ в ее предоставлении).

6.2. Указанные респонденты выявляются по итогам предварительного опроса населения по месту жительства с использованием вопроса «Получали ли Вы государственные услуги в последние два года?».

7. Базовые требования к социологическому опросу

7.1. При подготовке и проведении социологического опроса обеспечивается репрезентативная выборка как для оценки уровня удовлетворенности граждан Российской Федерации по уровню удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг.

7.2. При проведении социологического опроса обеспечивается статистическая погрешность:

для оценки уровня удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных услуг, выявления иных исследуемых параметров (показателей) – не более 2 процентов.

7.3. Оценка уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг определяется ответом на вопрос «Как Вы оцениваете качество предоставления полученной Вами государственной услуги?» по шкале: «очень хорошо», «скорее хорошо», «скорее плохо», «очень плохо», «затрудняюсь ответить».

8. Требования к организации и проведению исследования

8.1. Опрос в рамках проведения исследования начинается с первичного опроса граждан, выбранных в соответствии с указанным порядком выборки, по месту их жительства и обратившихся в Учреждения Минспорта Хакасии. Если опрашиваемый гражданин не обращался за получением государственных услуг в последние два календарных года или на момент опроса не получил конечный результат, то интервьюирование завершается и данный факт фиксируется интервьюером.

8.2. В том случае, если респондент получал несколько государственных услуг за указанный период времени, ему необходимо дать оценку качества предоставления той из них, о процедуре предоставления которой он более всего осведомлен.

8.3. Опрос осуществляется методом индивидуального формализованного интервью респондента посредством различных видов связи. При этом интервьюер зачитывает вопросы анкеты и самостоятельно фиксирует ответы респондентов.

9. Требования к вопросам анкеты

9.1. Социологический опрос осуществляется по базовой анкете, включающей вопросы, обеспечивающие достижение целей и задач исследования.

9.2. В анкету могут вноситься изменения, направленные на конкретизацию и (или) дополнение ранее сформулированных вопросов и необходимые для обеспечения достижения целей и задач исследования.

10. Результаты исследования

10.1. По итогам исследования заказчику направляются данные, полученные в ходе исследования, в том числе:

- о доле получателей государственных услуг, получивших конечный результат (услуга предоставлена или получен отказ в ее предоставлении) в последние два календарных года, от общего числа респондентов;

- о наиболее востребованных видах государственных услуг;

- об уровне удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных услуг;

- о выявленных фактических значениях и оценке достижения иных установленных Указом № 601 показателей;

- об оценке респондентами, получавшими государственную услугу ранее, динамики качества ее предоставления;

- предложения по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей.

По результатам проведенного исследования составляется рейтинг по уровню удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг, а также определяются региональные особенности предоставления государственных услуг, в том числе в отношении каждой из наиболее общественно значимых государственных услуг.

10.2. Полученные результаты направляются в Минспорт Хакасии в виде доклада на бумажном носителе и в электронной форме.

Анкета
социологического опроса по исследованию общей
удовлетворенности граждан качеством государственных
услуг

Цель опроса – исследование общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг Учреждениями, подведомственными Министерству физической культуры и спорта Республики Хакасия (далее – Учреждения Минспорта Хакасии). (Интервьюер, обратите внимание опрашиваемого на это сокращение).

Под государственной услугой (далее – услуга) (Интервьюер, обратите внимание опрашиваемого на это сокращение) в данном опросе понимаются действия Учреждений Минспорта Хакасии по удовлетворению запроса граждан и их организаций в интересах установления, подтверждения, изменения, реализации своих прав и интересов в сфере физической культуры и спорта.

Опросу подлежат граждане РФ различных социально-демографических групп и слоев, в том числе предприниматели и представители предпринимателей, предприятий государственной, частной, смешанной и др. форм собственности, которые обращались в Министерство физической культуры и спорта Республики Хакасия и представляющие его учреждения за получением услуг. и на момент опроса получили конечный результат государственной услуги (положительное решение или отказ).

Интервьюер, начните опрос с краткого разъяснения цели исследования. Воспользуйтесь текстом начала беседы (прочитайте его опрашиваемому).

Здравствуйтесь!

Меня зовут (назовите, пожалуйста, Вашу фамилию, имя и отчество). Мы проводим исследование по изучению качества предоставления государственных услуг Учреждениями Минспортом Хакасии.

Результаты исследования мы используем в обобщенном виде. Никто, кроме меня и организаторов опроса, Ваши ответы знать не будет. Ваше имя не будет фигурировать ни в одном из материалов опроса. Я буду задавать Вам вопросы и отмечать Ваши ответы.

1. Скажите, пожалуйста, обращались ли Вы в Минспорт Хакасии, а также представляющие его учреждения за получением государственной услуги? Если да, то за какой?

2. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной услугой?

1. Положительное решение
2. Отказ

3. Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной услуги?

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

4. Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

5. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?

1. Да *переход к вопросу № 7*
2. Нет

6. Если не удалось, то почему? Можно выбрать несколько вариантов ответа

1. Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки)
2. Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов
3. Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально не установленные
4. Не удалось подать документы в связи с большой очередью
5. Другая причина, *напишите сами* _____

На 7 вопрос отвечают только те, кому потребовалось получать дополнительные документы, официально не установленные.

7. Если Вам потребовались дополнительные документы, официально не установленные, то какие?

8. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти?

1. Да
2. Нет

9. Сколько времени Вы потратили ни обращение в орган власти или представляющие его учреждения) в связи с получением данной услуги?

10. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в

конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур? Если да, сколько?

1. Да, *укажите, пожалуйста, сумму* _____ *руб.*
2. Нет

11. Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

12. Сколько времени Вы затратили на получение данной услуги с момента подачи запроса (документов) в учреждение для получения конечного результата?

Укажите, пожалуйста, _____ календарных дней.

13. Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

14. Что из перечисленного имеется в Минспорте Хакасии (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу? (Отметьте все, что имеется.)

1. Пандусы для инвалидов.
2. Консультант.
3. Справочное бюро для информирования посетителей.
4. Информационный стенд.
5. Инфомат.
6. Организована «электронная очередь».
7. Копировальный аппарат для посетителей.
8. Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей.
9. Предоставляются услуги нотариуса.
10. Стулья (скамьи) для посетителей.
11. Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей.
12. Стол для работы с документами.
13. Удобный стол для работы с документами.
14. Кондиционер.
15. Гардероб.
16. Туалеты.
17. Другое, *напишите* _____

15. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или представляющих его учреждениях, где Вы получали данную услугу?

1. Да

2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

16. Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?

1. Улучшилось
2. Скорее улучшилось
3. Осталось без изменений
4. Скорее ухудшилось
5. Ухудшилось
6. Затрудняюсь ответить
7. Не получая данную услугу ранее

В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе

17. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

18. В каком году Вы родились?

В 19__ году

19. Ваше образование

1. Высшее или незаконченное высшее
2. Среднее специальное (техникум, профтехучилище и др.)
3. Полное среднее (средняя школа)
4. Неполное среднее, начальное

20. Есть ли у Вас доступ в Интернет?

1. Да
2. Нет

21. Ваше основное занятие

1. Работаю по найму
2. Занимаюсь предпринимательской деятельностью
3. Работаю по найму и занимаюсь предпринимательской деятельностью
одновременно
4. Не работаю, на пенсии
5. Занимаюсь домашним хозяйством
6. Временно не работаю, ищу работу
7. Студент, учащийся
8. Другое, уточните _____

Благодарим Вас за участие в опросе!

