



МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ПРЕСНЕНСКИЙ  
АДМИНИСТРАЦИЯ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**Об утверждении Порядка проведения мониторинга удовлетворенности получателей качеством предоставления Муниципальным бюджетным учреждением «Центр досуга и творчества «Пресня» муниципального округа Пресненский муниципальных услуг (работ)**

В соответствии с Федеральным законом от 12.01.1996 N 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», со статьей 7 Закона города Москвы от 25.10.2006 №53 «О наделении органов местного самоуправления внутригородских муниципальных образований в городе Москве отдельными полномочиями города Москвы в сфере организации досуговой, социально-воспитательной, физкультурно-оздоровительной и спортивной работы с населением по месту жительства», Уставом муниципального округа Пресненский, Порядком реализации Порядка реализации переданных органам местного самоуправления муниципального округа Пресненский в городе Москве отдельных полномочий города Москвы в сфере организации досуговой, социально-воспитательной, физкультурно-оздоровительной и спортивной работы с населением по месту жительства, утвержденного решением Совета депутатов муниципального округа Пресненский от 12.09.2018 №16/17/248-СД «О Порядке реализации переданных органам местного самоуправления муниципального округа Пресненский в городе Москве отдельных полномочий города Москвы в сфере организации досуговой, социально-воспитательной, физкультурно-оздоровительной и спортивной работы с населением по месту жительства», в целях повышения эффективности реализации отдельных полномочий города Москвы в сфере организации досуговой, социально-воспитательной, физкультурно-оздоровительной и спортивной работы с населением по месту жительства, администрация муниципального округа Пресненский

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга удовлетворенности получателей качеством предоставления Муниципальным бюджетным учреждением «Центр досуга и творчества «Пресня» муниципального округа Пресненский муниципальных услуг (работ) (приложение).

2. Руководителю Муниципального бюджетного учреждения «Центр досуга и творчества «Пресня» муниципального округа Пресненский:

2.1. Обеспечивать проведение мониторинга согласно Порядку, установленному в пункте 1 настоящего постановления.

2.2. Ежеквартально в срок до 05 числа следующего за отчетным кварталом (за 4 квартал в срок до 15 января) направлять в администрацию муниципального округа Пресненский информацию по итогам проведения мониторинга.

3. Опубликовать настоящее постановление в бюллетене «Московский муниципальный вестник» и разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте муниципального округа Пресненский <https://presnyamo.ru/>.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации муниципального округа Пресненский Корхову В.В.

**Глава администрации**

**Л.А. Кормилицина**

**ПОРЯДОК**  
**проведения мониторинга удовлетворенности населения качеством**  
**предоставления Муниципальным бюджетным учреждением «Центр**  
**досуга и творчества «Пресня» муниципального округа Пресненский**  
**муниципальных услуг (работ)**

**1. Общие положения**

1.1. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр досуга и творчества «Пресня» муниципального округа Пресненский (далее – МБУ ЦДиТ «Пресня»), в целях выработки мер по совершенствованию деятельности БУ ЦДиТ «Пресня», повышения эффективности реализации отдельных полномочий города Москвы в сфере организации досуговой, социально-воспитательной, физкультурно-оздоровительной и спортивной работы с населением по месту жительства, ежеквартально организует проведение мониторинга уровня удовлетворенности жителей муниципального округа Пресненский (далее – получателей) качеством предоставления муниципальных услуг (работ) (далее – Мониторинг):

- 931000.P.78.0.06490001000 «Проведение занятий по физической культуре и спорту»;
- 900410.P.78.1.15020001000 «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

МБУ ЦДиТ «Пресня» обеспечивает проведение Мониторинга, а также сбор, обобщение, анализ полученных результатов, разработку комплекса мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг (работ) согласно настоящему Порядку, и направляет результаты Мониторинга в администрацию муниципального округа Пресненский (далее – администрация).

1.2. Регулярный Мониторинг мнения населения представляет собой эффективный инструмент принятия управленческих решений по улучшению и развитию деятельности МБУ ЦДиТ «Пресня» в условиях управления, ориентированного на качественные результаты.

1.3. Задачами Мониторинга являются:

- формирование банка данных планируемых и фактических показателей удовлетворенности;
- определение наличия и причин отклонения запланированных показателей от фактических;

- разработка мероприятий, направленных на обеспечение полноты, качества и доступности муниципальных услуг (работ); - формирование сводной информации о результатах работы МБУ ЦДиТ «Пресня», отчета по выполнении муниципального задания.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

**«Удовлетворенность получателей качеством муниципальной услуги: «Проведение занятий по физической культуре и спорту»** – восприятие получателями муниципальных услуг (работ) факта удовлетворения их запросов, потребностей или ожиданий.

**«Получатели муниципальной услуги: «Проведение занятий по физической культуре и спорту»** – физические и (или) юридические лица, обратившиеся в МБУ ЦДиТ «Пресня» за получением муниципальных услуг (работ):

- организация работы по общефизической подготовке и видам спорта (игровые, прикладные, спортивно-технические и другие виды спорта);

- организация соревнований и физкультурно-спортивных праздников на территории муниципального округа Пресненский;

- организация досуговой, социально-воспитательной работы (художественное воспитание и эстетическое развитие, техническая деятельность и трудовое воспитание, военно-спортивная, историко-патриотическая и спортивно-техническая деятельность другие направления работы);

- организация и проведение праздников, культурно-массовых и досуговых мероприятий.

**«Жалоба»** – оформленная надлежащим образом претензия к качеству предоставления муниципальных услуг (работ), признанная обоснованной по результатам проверок, проведенных уполномоченными органами.

**«Мониторинг мнения потребителей услуги»** – комплексная процедура, нацеленная на выявление и фиксирование мнения потребителей муниципальных услуг (работ) об их качестве.

## **2. Правовые основы предоставления муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ**

2.1. МБУ ЦДиТ «Пресня» при проведении мониторинга удовлетворенности получателей качеством муниципальных услуг (работ) руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»

- Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

- Законом города Москвы от 25.10.2006 г. № 53 «О наделении органов местного самоуправления внутригородских муниципальных образований в городе Москве отдельными полномочиями города Москвы в сфере организации досуговой, социально-воспитательной, физкультурно-оздоровительной и спортивной работы с населением по месту жительства»;

Уставом муниципального округа Пресненский;

Решением Совета депутатов муниципального округа Пресненский от 12.09.2018 №16/17/248-СД «О Порядке реализации переданных органам местного самоуправления муниципального округа Пресненский в городе Москве отдельных полномочий города Москвы в сфере организации досуговой, социально-воспитательной, физкультурно-оздоровительной и спортивной работы с населением по месту жительства».

Иными муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального округа Пресненский, принятыми на основании и в соответствии Законом города Москвы от 25.10.2006 г. № 53 «О наделении органов местного самоуправления внутригородских муниципальных образований в городе Москве отдельными полномочиями города Москвы в сфере организации досуговой, социально-воспитательной, физкультурно-оздоровительной и спортивной работы с населением по месту жительства».

### 3. Методика проведения Мониторинга

3.1. Оценка значения показателя качества муниципальных услуг (работ): «Доля удовлетворенных потребителей» – производится по критериям, отраженным в таблице 1.

Таблица 1

Наименование показателя качества	Критерии оценки	Обозначение
Доля удовлетворенных потребителей	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	Д <sub>кс</sub>
	Открытость (прозрачность) и доступность информации об МБУ ЦДиТ «Пресня»	Д <sub>ио</sub>
	Уровень профессиональной подготовки и квалификации персонала	Д <sub>кп</sub>
	Наличие жалоб, поступивших от Получателей	Д <sub>ж</sub>
	Обобщающее значение показателя	Д

3.2. Обобщающее значение показателя «доля удовлетворенных получателей муниципальной услуги определяется по следующей формуле:

$D = (D_{кс} + D_{ио} + D_{кп}) / 3 - D_{ж}$ , где:

$D$  – доля удовлетворенных получателей услуги %

$D_{кс}$  – доля удовлетворенных качеством условий и доступностью получения услуг

$D_{ио}$  – доля удовлетворенных качеством информационного обеспечения

$D_{кп}$  – доля удовлетворенных качеством профессиональной подготовки и квалификации персонала

$D_{ж}$  – учет наличия жалоб на качество услуги

$D_{кс} = (R_{удс} / R_{общ}) * 100\%$ , где:

$R_{удс}$  – количество потребителей услуги, которые поставили положительную отметку в графе 9 Анкеты.

$R_{общ}$  – количество опрошенных респондентов

$D_{ио} = (R_{уди} / R_{общ}) * 100\%$ , где:

$R_{уди}$  – количество потребителей услуги, которые поставили положительную отметку в графах 15,16,17 Анкеты.

$R_{общ}$  – количество опрошенных респондентов

$D_{кп} = (R_{удп} / R_{общ}) * 100\%$ , где:

$R_{удп}$  – количество потребителей услуги, которые поставили положительную отметку в графах 7,10,11 Анкеты.

$R_{общ}$  – количество опрошенных респондентов

$D_{ж} = (R_{ж} / R_{общ}) * 100\%$ , где:

$R_{ж}$  – количество потребителей услуги, которые поставили отрицательную отметку в графах 6,13 Анкеты.

$R_{общ}$  – количество опрошенных респондентов

#### 4. Методика проведения опроса в рамках Мониторинга

4.1. Целью опроса является оценка отдельных аспектов качества предоставления муниципальных услуг (работ) жителям муниципального округа Пресненский.

4.2. В ходе организации и проведения опроса МБУ ЦДиТ «Пресня»:

- составляют социальный портрет аудитории получателей, определяют ее целевые ориентации;

- определяют приоритетные направления деятельности МБУ ЦДиТ «Пресня» с целью улучшения их работы, а также разрабатывают для данных направлений систему мероприятий, нацеленных на преодоление выявленных негативных моментов, повышение доступности и качества муниципальных услуг (работ);

- собирают и анализируют предложения респондентов по улучшению работы МБУ ЦДиТ «Пресня».

4.3. Удовлетворенность получателей качеством муниципальных услуг

(работ) исследуется по следующим группам факторов удовлетворенности, отраженным в таблице 3.

Таблица 2

№ п/п	Группа факторов (аспект обслуживания)
1	Условия доступа в учреждение (режим работы учреждения, наличие условий для доступа в учреждение и к предоставляемой услуге)
2	Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и услугах, наличие возможности подачи предложений (в том числе жалоб) по улучшению работы учреждения
3	Материально-техническое оснащение учреждения
4	Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность, соблюдение стандарта качества предоставления услуги)

4.4. Опрос получателей (далее - респондентов) производится сотрудниками МБУ ЦДиТ «Пресня» в процессе предоставления услуги по критерию «Удовлетворенность», в соответствии с формой опросного листа, установленной в приложении к настоящему Порядку (далее - анкета).

4.5. В целях получения объективной оценки опроса количество респондентов не должно быть менее 30% от общего количества получателей услуги в течение одного квартала.

4.6. Рекомендуемый период хранения данных опроса (заполненные респондентами анкеты) - один год.

4.7. Анкетирование производится на добровольной основе получателей услуги или их законных представителей.

4.8. Респонденты заполняют анкеты самостоятельно. Сотрудники МБУ ЦДиТ «Пресня», ответственные за проведение опроса, при необходимости дают разъяснения респондентам.

## **5. Анализ результатов мониторинга и интерпретация значений показателя**

5.1. В целях повышения качества и доступности муниципальных услуг (работ) МБУ ЦДиТ «Пресня» разрабатывает комплекс мероприятий направленный на:

- развитие в системы обратной связи с получателями услуг путем внедрения системы регистрации, рассмотрения и реагирования на жалобы и предложения получателей по улучшению работы;

- улучшение условий доступа в помещения МБУ ЦДиТ «Пресня», в том числе путем внесения изменений в режим работы (например, продление рабочего времени в вечернее время) и создания необходимой инфраструктуры;

- улучшение обеспечения населения информацией о работе МБУ ЦДиТ «Пресня» с помощью рекламы в СМИ, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и т.д., а также PR- мероприятий;

- улучшение качества обслуживания путем организации обучения сотрудников МБУ ЦДиТ «Пресня» эффективным методам взаимодействия с посетителями.



Приложение  
к Порядку проведения мониторинга  
удовлетворенности населения качеством  
предоставления Муниципальным бюджетным  
учреждением «Центр досуга и творчества  
«Пресня» муниципальных услуг (работ)

Форма опросного листа (анкета)

## АНКЕТА

### мониторинга удовлетворенности пользователей муниципальных услуг (работ) полнотой и качеством их предоставления муниципального бюджетного учреждения «Центр досуга и творчества «Пресня» муниципального округа Пресненский

Мы всегда стремимся к повышению качества и доступности предлагаемых нами муниципальных услуг (работ), к эффективности работы нашего учреждения, поэтому Ваше мнение для нас является очень ценным.

Все данные опроса будут рассматриваться только в обобщенном виде, поэтому не нужно указывать Ваше имя.

Просим Вас ответить на предложенные в анкете вопросы. Выбранный вариант ответа отметьте, пожалуйста, знаком «✓». В случае, если ни один из представленных вариантов не совпадает с Вашей точкой зрения – запишите свой вариант в свободных строках.

1.	Ваш возраст	
	Ваш пол	<input type="radio"/> М <input type="radio"/> Ж
2.	Социальный статус	<input type="radio"/> Служащий <input type="radio"/> Предприниматель <input type="radio"/> Рабочий <input type="radio"/> Пенсионер <input type="radio"/> Студент <input type="radio"/> Школьник <input type="radio"/> Неработающий  Свой вариант _____
3.	Ваш адрес проживания (район)	
4.	Являюсь получателем муниципальной услуги (работы)	<input type="radio"/> Спортивной и физкультурно-оздоровительной (секция _____) <input type="radio"/> Клубного формирования и формирования самодеятельного

		народного творчества (кружок/студия _____)
5.	Занимаюсь (мой ребенок занимается) в муниципальном учреждении	<input type="radio"/> Менее года <input type="radio"/> От 1 до 3 лет <input type="radio"/> Более 3 лет
6.	Оцените, пожалуйста, качество полученной услуги:	<input type="radio"/> Очень нравится <input type="radio"/> Среднее <input type="radio"/> Совсем не нравится
7.	Компетентность персонала	<input type="radio"/> Отличная <input type="radio"/> Хорошая <input type="radio"/> Удовлетворительная <input type="radio"/> Неудовлетворительная
8.	Что бы Вам хотелось изменить в обслуживании или работе муниципального учреждения, если возможно, выскажите свои пожелания по улучшению качества оказания муниципальной услуги	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
9.	Удовлетворяет ли Вас размер и оснащённость помещений для занятий в муниципальном учреждении?	<input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет <input type="radio"/> Все равно
10.	Приходилось ли Вам сталкиваться с некорректными действиями со стороны сотрудников муниципального учреждения в процессе предоставления муниципальной услуги?	<input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет <input type="radio"/> Не знаю
11.	Оцените качество работы сотрудников муниципального учреждения по оказанию Вам муниципальной услуги (работы)	<input type="radio"/> Отличное <input type="radio"/> Хорошее <input type="radio"/> Удовлетворительное <input type="radio"/> Неудовлетворительное
12.	Ваши предложения по повышению качества предоставления муниципальных услуг	<hr/> <hr/> <hr/>
13.	Соответствует ли качество наших услуг Вашим требованиям и ожиданиям?	<input type="radio"/> Да, всегда <input type="radio"/> Чаще всего да <input type="radio"/> Всегда по-разному <input type="radio"/> Чаще всего нет <input type="radio"/> Нет

14.	С какими проблемами в работе с нами Вы сталкиваетесь?	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
15.	Устраивает ли Вас уровень информированности о деятельности муниципального учреждения	<input type="radio"/> Полностью устраивает <input type="radio"/> Скорее устраивает <input type="radio"/> Скорее не устраивает <input type="radio"/> Не устраивает, хотелось бы о деятельности узнать больше
16.	Всегда ли наши специалисты в состоянии дать Вам всю нужную информацию?	<input type="radio"/> Да, всегда <input type="radio"/> Чаще всего да <input type="radio"/> Всегда по-разному <input type="radio"/> Чаще всего нет <input type="radio"/> Нет
17.	Располагаете ли Вы достаточной информацией о получаемой муниципальной услуге	<input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет <input type="radio"/> Не знаю
18.	Из каких источников Вы получаете информацию о муниципальном учреждении и муниципальных услугах?	<input type="radio"/> Интернет <input type="radio"/> «Сарафанное радио» <input type="radio"/> СМИ <input type="radio"/> Другое _____ <hr/>

Дата заполнения: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ год

**Большое спасибо за оказанное внимание!**

**С уважением,  
администрация МБУ «Центр досуга и творчества «Пресня»**