



МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН
ТУНЫКТЫШ ДА ШАНЧЕ
МИНИСТЕРСТВЫЖЕ

МИНИСТЕРСТВО
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ

П Р И К А З

от « 9 » декабря 2022. № 1145

Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг

В целях повышения качества предоставляемых государственных услуг и учета мнения населения при оценке их качества и в соответствии с Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 3 декабря 2010 г. № 552 «О Порядке осуществления мониторинга и оценки качества управления региональными финансами» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемые:

Порядок изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг (далее - Порядок);

форму анкеты изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг;

форму результатов опроса (анкетирования).

2. Государственным организациям Республики Марий Эл, находящимся в ведении Министерства образования и науки Республики Марий Эл (далее - Министерство) и оказывающим государственные услуги в рамках государственного задания:

в срок до 14 декабря 2022 г. провести мониторинг удовлетворенности населения качеством оказываемых государственных услуг в форме опроса (анкетирования) за 2022 год;


в срок до 16 декабря 2022 г. представить в Министерство результаты опроса (анкетирования).

3. Управлению общего и дошкольного образования Министерства (Чернова О.П.), отделу профессионального образования Министерства (Бурмистрова Е.В.), отделу воспитания и дополнительного образования Министерства (Шустова О.Д.) осуществить обобщение результатов опроса (анкетирования), результаты разместить на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. министра

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, stylized strokes that form a cursive representation of the name 'A. Ivanov'.

А.Иванов

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
образования и науки
Республики Марий Эл
от 9 декабря 2022 г. № 1195

П О Р Я Д О К

изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг

І. Общие положения

1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг в рамках выполнения государственного задания (далее - государственные услуги) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственных услуг.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг (далее - изучение мнения населения).

2. Основными целями изучения мнения населения являются:
выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых государственных услуг;
создание системы мониторинга качества и доступности государственных услуг;
разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых государственных услуг.

3. Проведение изучения мнения населения осуществляется Министерством образования и науки Республики Марий Эл (далее - Министерство), в ведении которого находятся государственные учреждения, предоставляющие государственные услуги (далее - Учреждение).

4. Изучение мнения населения может осуществляться независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

5. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год в срок до 1 февраля текущего года. В срок до 15 февраля текущего года результаты опроса (анкетирования) по форме, утверждаемой Министерством, представляются Учреждениями в Министерство.

II. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг

6. Изучение мнения населения проводится путем письменного опроса (анкетирования) либо путем опроса (анкетирования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Письменный опрос (анкетирование) проводится: в местах предоставления государственных услуг; на официальных сайтах Учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8. Опрос проводится среди совершеннолетних получателей государственных услуг либо законных представителей несовершеннолетних получателей государственных услуг. Участие жителей Республики Марий Эл в опросе является свободным и добровольным.

9. Форма анкеты утверждается Министерством. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

удовлетворенность информированием о порядке оказания государственных услуг;

удовлетворенность респондента отношением сотрудников Учреждений к получателям государственных услуг (внимание, вежливость, тактичность);

возраст и пол респондентов.

В анкете должно быть предусмотрено место для записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

10. Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей государственных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

11. По результатам изучения мнения населения управлением общего и дошкольного образования Министерства, отделом профессионального образования Министерства, отделом воспитания и дополнительного образования Министерства до 1 марта текущего года составляется отчет, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков. Копия отчета предоставляется в Учреждения.

12. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальных сайтах Министерства и Учреждений

в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства
образования и науки
Республики Марий Эл
от 9 декабря 2022 г. № 1145

ФОРМА
анкеты изучения мнения населения о качестве оказания
государственных услуг

(наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу

в рамках государственного задания)

№ вопроса	Вопрос	Вариант ответа
1	2	3
1.	Получили ли Вы полную информацию о порядке получения услуги?	да
		нет
2.	При посещении организации обращались ли Вы к информации о её деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	да
		нет
3.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной/на информационных стендах в помещении организации?	да
		нет
4.	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о её деятельности?	да
		нет
5.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на её официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	да
		нет
6.	Удовлетворены ли Вы	да

1	2	3
	доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	нет
7.	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис, раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан и прочее)?	да
		нет
8.	Удовлетворены ли Вы работой организации при дистанционном взаимодействии с ней?	да
		нет
9.	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам или знакомым (или могли бы Вы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	да
		нет
10.	Ваш пол?	мужской
		женский
11.	Укажите Ваш возраст (полных лет)	

Выбранный Вами вариант ответа обведите в круг.

Укажите ниже Ваши предложения, которые могли бы, на Ваш взгляд, способствовать улучшению условий оказания услуг в данной организации (в случае их наличия).

Благодарим Вас за участие в опросе!

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства
образования и науки
Республики Марий Эл
от 9 декабря 2022 г. № 1195

ФОРМА
результатов опроса (анкетирования)

(наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу

в рамках государственного задания)

№ вопроса	Вопрос	Вариант ответа	Количество респондентов
1	2	3	4
1.	Получили ли Вы полную информацию о порядке получения услуги?	да	
		нет	
2.	При посещении организации обращались ли Вы к информации о её деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	да	
		нет	
3.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	да	
		нет	
4.	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о её деятельности?	да	
		нет	
5.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации	да	
		нет	

1	2	3	4
	о деятельности организации, размещенной на её официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?		
6.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	да	
		нет	
7.	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис, раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан и прочее)?		
8.	Удовлетворены ли Вы работой организации при дистанционном взаимодействии с ней?	да	
		нет	
9.	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам или знакомым (или могли бы вы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	да	
		нет	
10.	Пол респондентов	мужской	
		женский	
11.	Средний возраст респондентов		
Общее количество респондентов			

Поступившие от респондентов предложения по улучшению качества предоставляемой услуги (перечисляются в нумерационном порядке).
