



МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН  
ТҮВЫРА, ПЕЧАТЬ ДА КАЛЫК-  
ВЛАКЫН ПАШАПТ ШОТЫШТО  
МИНИСТЕРСТВЫЖЕ

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ,  
ПЕЧАТИ И ПО ДЕЛАМ  
НАЦИОНАЛЬНОСТЕЙ  
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ

Ш Ü Д Ы К

П Р И К А З

06 декабрь 2021. № 282

**Об утверждении Порядка оценки качества предоставления  
государственных услуг, оказываемых государственными  
учреждениями Республики Марий Эл, находящимися в ведении  
Министерства культуры, печати и по делам национальностей  
Республики Марий Эл**

В целях проведения мониторинга удовлетворенности населения Республики Марий Эл качеством предоставления государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Марий Эл, находящимися в ведении Министерства культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемые:

порядок оценки качества предоставления государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Марий Эл, находящимися в ведении Министерства культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл;

форму анкеты оценки качества предоставления государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Марий Эл, находящимися в ведении Министерства культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл.

2. Советнику министра (Серебряковой Е.С.) и консультанту отдела печати и массовых коммуникаций (Любимов Н.И.) обеспечить ежегодное проведение оценки качества предоставления государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями

Республики Марий Эл, находящимися в ведении Министерства культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл.

3. Результаты проведения оценки качества предоставления государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Марий Эл, находящимися в ведении Министерства культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл подводятся ежегодно, в срок до 20 февраля года, следующего за годом в котором проводится опрос.

4. Результаты проведения оценки качества предоставления государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Марий Эл, находящимися в ведении Министерства культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл представлять в Министерство финансов Республики Марий Эл в срок до 1 марта.

5. Опрос оценки качества предоставления государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Марий Эл, находящимися в ведении Министерства культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл в 2022 году, провести в срок до 21 декабря 2022 г.

6. Руководителям государственных учреждений Республики Марий Эл, находящихся в ведении Министерства культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл и оказывающих услуги населению в срок до 19 декабря 2022 г. провести опрос оценки качества предоставления государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Марий Эл, находящимися в ведении Министерства культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл в 2022 году. Информацию о результатах проведения опроса предоставить в Министерство культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл в срок до 20 декабря 2022 г.

7. Контроль за исполнением настоящего приказ оставляю за собой.

И.о. министра культуры, печати  
и по делам национальностей  
Республики Марий Эл



М.Матвеев

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к приказу Министерства культуры,  
печати и по делам национальностей  
Республики Марий Эл  
от 06 декабря 2022 г. № 182

**П О Р Я Д О К**

**оценки качества предоставления государственных услуг,  
оказываемых государственными учреждениями Республики  
Марий Эл, находящимися в ведении Министерства культуры,  
печати и по делам национальностей Республики Марий Эл**

1. Настоящий Порядок оценки качества предоставления государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Марий Эл, находящимися в ведении Министерства культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственных услуг населению Республики Марий Эл, получающих государственные услуги государственными учреждениями Республики Марий Эл, находящимися в ведении Министерства культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл (далее – Министерство, государственные учреждения) в рамках выполнения ими государственного задания.

2. Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения Республики Марий Эл о качестве оказания государственных услуг государственными учреждениями (далее - изучение мнения населения, государственные услуги).

3. 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.

4. Проведение изучения мнения населения осуществляется государственными учреждениями Республики Марий Эл, находящимися в ведении Министерства и оказывающие государственные услуги населению.

5. Изучение мнения населения может осуществляться независимыми организациями на договорной основе в соответствии

с действующим законодательством.

6. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год в срок до 20 февраля года, следующего за годом, в котором проводится опрос.

7. Изучение мнения населения проводится путем письменного опроса (анкетирования), и (или) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:  
в местах предоставления государственных услуг;  
на официальных сайтах Министерства и подведомственных ему государственных учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9. Решение о проведении опроса принимается приказом Министерства.

10. Опрос проводится среди получателей государственных услуг. Участие граждан в опросе является свободным и добровольным.

11. Форма анкеты оценки качества предоставления государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Марий Эл, находящимися в ведении Министерства культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл и вопросы, позволяющие оценить качество предоставления государственной услуги, утверждается настоящим приказом.

12. 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.

13. По результатам изучения мнения населения государственные учреждения формируют отчеты содержащие итоги изучения мнения населения (в процентном соотношении опрошенных граждан и критерии оценки оказываемых услуг) и передают их в Министерство

14. Ответственные сотрудники Министерства составляют отчет, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков. Копия отчета предоставляется в Министерство финансов Республики Марий Эл.

15. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальных сайтах Министерства и подведомственных ему государственных учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

---

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
к приказу Министерства культуры,  
печати и по делам национальностей  
Республики Марий Эл  
от 06 декабря 2022 г. № д/бл

**Ф О Р М А**

**анкеты оценки качества предоставления государственных услуг,  
оказываемых государственными учреждениями Республики  
Марий Эл, находящимися в ведении Министерства культуры, печати  
и по делам национальностей Республики Марий Эл**

Оценка качества предоставления государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Марий Эл, находящимися в ведении Министерства культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл				
№ п/п	Критерии оценки	Оценка качества		
		отлично	хорошо	неудовлетворительно
1.	Время ожидания в очереди при получении государственных услуг и удовлетворенность графиком работы с посетителями			
2.	Вежливость и компетентность сотрудников, взаимодействующих с заявителем при предоставлении государственных услуг			
3.	Комфортность условий в помещении, в котором предоставлены государственные услуги			
4.	Доступность информации о порядке предоставления государственных услуг			
5.	Удовлетворенность информированием о порядке оказания государственных услуг			
6.	Удовлетворенность результатом получения государственной услуги;			
7.	Наличие факторов взимания дополнительной платы за предоставление государственной услуги, кроме случаев, установленных законодательством.			
	Комментарии: _____ _____ _____			
	Дополнительная информация: _____ _____ _____			