

## ПРИКАЗ

12.01.2026

№ 10

**Об утверждении Положения  
о контроле качества услуг,  
предоставляемых МБУ «Оханский КДЦ».**

На основании с ч. 2 ст. 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, Приказом Минкультуры России от 05.10.2015 N 2515 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры", Приказом Минкультуры России от 16.11.2015 N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ", во исполнение Приказа УМУ администрации Оханского городского округа от 15.12.2025 № 273 «Об утверждении муниципального задания муниципальному бюджетному учреждению «Оханский культурно – досуговый центр», в целях контроля качества услуг, предоставляемых МБУ «Оханский КДЦ»,



### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о контроле качества услуг, предоставляемых МБУ «Оханский культурно – досуговый центр» ( Приложение № 1)
2. Ответственным исполнителем назначить заместителя директора МБУ «Оханский КДЦ» Шардакову Л.С.
3. Провести опрос пользователей МБУ «Оханский культурно – досуговый центр» в период с 01.01.2026 г. по 01.04.2026 г.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор МБУ «Оханский КДЦ»



Е.М. Кирьянова

С приказом ознакомлена:  Л.С. Шардакова  2026 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о контроле качества услуг, предоставляемых МБУ «Оханский культурно – досуговый центр».**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящее положение определяет порядок контроля качества услуг, предоставляемых населению Оханского городского округа, муниципальным бюджетным учреждением «Оханский культурно – досуговый центр» (далее Учреждение).

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с ч. 2 ст. 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, Приказом Минкультуры России от 05.10.2015 N 2515 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры", Приказом Минкультуры России от 16.11.2015 N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ", другими нормативными документами РФ, Пермского края и Оханского городского округа.

1.3. Высокий уровень качества муниципальных услуг, предоставляемых населению Оханского городского округа, является целью и показателем эффективности деятельности Учреждения. Показатель «Уровень потребителей, удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги» отражается в муниципальном задании Учреждения.

**2. Порядок осуществления контроля за соблюдением удовлетворенности условиями и качеством, предоставляемых Учреждением услуг.**

2.1. Контроль за соблюдением уровня удовлетворенности и качества предоставляемых Учреждением услуг, осуществляется регулярно руководителем Учреждения, руководителями структурных подразделений Учреждения.

2.2. Контроль за соблюдением уровня удовлетворенности и качества предоставляемых Учреждением услуг, осуществляется на основании мнения потребителей данных услуг.

2.3. Мнения потребителей муниципальных услуг об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:

- по анализу отзывов, зафиксированных в «Книге отзывов и предложений»;
- по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги и анализа собранной информации. Мониторинг проводится методом опроса, интервьюирования, анкетирования потребителей данной услуги;
- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

2.3. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги

2.4. В целях совершенствования деятельности и устранения выявленных недостатков на основании анализа собранной информации разрабатывается и реализуется план мероприятий по устранению выявленных недостатков.

### **3. Порядок проведения опроса (анкетирования) пользователей Учреждения.**

3.1. Под опросом в настоящем Положении понимается способ выявления мнения населения и его учета при принятии решения по улучшению условий и качества, предоставляемых Учреждением услуг.

3.2. Опрос (анкетирование) проводится во всех структурных подразделениях Учреждения для выявления мнения населения и его учета при принятии решений по улучшению удовлетворенности условиями и качеством, предоставляемых Учреждением услуг.

3.3. Участие в опросе является свободным и добровольным.

3.4. В опросе имеют право участвовать жители Оханского городского округа, независимо от пола, возраста, рода занятий, являющиеся потребителями муниципальных услуг, предоставляемых Учреждением.

3.5. Минимальная численность респондентов, участвующих в опросе, устанавливается в процентном соотношении (5 %) к количеству посещений зрителей мероприятий в опросный период.

3.6. В целях контроля качества предоставляемых Учреждением услуг, опрос (анкетирование) проводится не реже одного раза в квартал.

3.7. Содержание опроса должно отражать уровень удовлетворенности условиями и качеством, предоставляемых Учреждением услуг.

3.8. Результаты опроса используются в целях выявления, анализа и оценки степени удовлетворенности пользователей Учреждения качеством предоставляемых услуг.

### **4. Порядок рассмотрения обращений граждан**

4.1. Потребитель муниципальной услуги может подать обращение, заявление или жалобу в письменной форме на действия (бездействие) и решения должностных лиц Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу в администрацию Учреждения или Учредителю.

4.2. Обращение, заявление или жалоба может быть подана лично получателем муниципальной услуги руководителю Учреждения по адресу: Пермский край, г. Оханск, ул. Кирова, 18 в часы приема граждан: вторник, четверг с 14<sup>00</sup> до 15<sup>00</sup>, или направлена по почте по вышеуказанному адресу. Датой обращения считается дата получения почтового отправления.

4.3. В письменной жалобе должно быть указано:

- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- ФИО работника учреждения, на действия (бездействия) которого обращена жалоба;
- фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона,

адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) прав заявителя, а также какие действия (бездействия) и решения Учреждения, должностного лица либо работника Учреждения обжалуются;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением Учреждения, должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника Учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;
- ставится личная подпись заявителя и дата.

4.5. Руководитель Учреждения обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;

4.6. По результатам рассмотрения жалобы руководитель принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

4.7. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны ФИО заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны не соответствующие действительности сведения;
- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).