



АДМИНИСТРАЦИЯ МИНУСИНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.07.2013

г. Минусинск

№ 464 - п

Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями в сфере культуры, физкультуры и спорта, молодежной и социальной политики, образования, имущественных и земельных отношений, здравоохранения, архитектуры и градостроительства, архивного дела, сельского хозяйства муниципального образования юридическим и физическим лицам.

В соответствии со ст.179 Бюджетного кодекса Российской Федерации и на основании Устава муниципального образования Минусинский район:
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями в сфере культуры, физкультуры и спорта, молодежной и социальной политики, образования, имущественных и земельных отношений, здравоохранения, архитектуры и градостроительства, архивного дела, сельского хозяйства муниципального образования юридическим и физическим лицам (приложение 1).

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по экономическому развитию Пучкову Н.Н.

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

Глава администрации

А.В.Пересунько

ПОРЯДОК

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями в сфере культуры, физкультуры и спорта, молодежной и социальной политики, образования, имущественных и земельных отношений, здравоохранения, архитектуры и градостроительства, архивного дела, сельского хозяйства муниципального образования юридическим и физическим лицам

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в Минусинском районе (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению Минусинского района (далее – население).

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания администрацией Минусинского района и муниципальными учреждениями Минусинского района муниципальных услуг (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Минусинского района и муниципальными учреждениями Минусинского района (далее – администрация района, муниципальные учреждения района);
- создание системы мониторинга и контроля качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых населению администрацией района и муниципальными учреждениями района (далее – муниципальные услуги);
- разработка мер, направленных на снижение административных барьеров при предоставлении муниципальных услуг;
- разработка мер, направленных на повышение эффективности деятельности администрации района и муниципальных учреждений района при предоставлении муниципальных услуг;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются:

-качество и доступность предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией района;

-качество и доступность предоставления муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями района.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется:

-уполномоченным должностным лицом администрации района - в отношении муниципальных услуг, предоставляемых администрацией района;

-структурным подразделением администрации района, размещающим муниципальное задание в муниципальном учреждении - в отношении муниципальных услуг, предоставляемых данным муниципальным учреждением.

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

1.6. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг

2.1. Изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг производится путем письменного опроса (анкетирования).

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

-в помещениях муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги в соответствии с муниципальным заданием;

-в помещении администрации района;

-на официальном сайте администрации района;

-в общественно-политической газете «Власть труда».

2.3. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых администрацией района и муниципальными учреждениями района, определяются главой администрации района.

2.4. Глава администрации района:

-принимает решение о проведении опроса;

- назначает лиц, ответственных за организацию и проведение опроса;

-утверждает форму опросных листов (анкет).

2.5. Опрос (анкетирование) проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг.

2.6. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

-комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;

-удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;

-удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям

(внимание, вежливость, тактичность);
-удовлетворенность условиями и временем ожидания получения муниципальной услуги;
-удовлетворенность графиком работы с посетителями;
-удовлетворенность компетентностью сотрудников;
-удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;
-наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги.

2.7. Анкета для проведения опроса должна содержать следующие сведения:
-фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение опроса;
-дату проведения опроса;
-место проведения опроса;
-перечень вопросов, задаваемых респонденту;
-общие сведения о респонденте (пол, возраст, место проживания, род занятий, образование);

-фамилию, имя, отчество, контактную информацию респондента;
-подпись респондента и лица, осуществляющего проведение опроса.

2.8. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из пяти степеней качества. В анкете должен быть предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых услуг, из которых респондент может выбрать один или несколько факторов. По желанию респондента перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами. Под каждым из вопросов анкеты должно быть предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается. Для каждого из вопросов в анкете должно быть предусмотрено поле «Нет ответа», которое помечается в случае отказа респондента от ответа на вопрос. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свою фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию. Подпись респондента обязательна.

2.9. Руководитель аппарата администрации района обеспечивает сохранность документации по проведению опроса и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) до завершения опроса и установления результатов. Опросные листы (анкеты) хранятся в течение трех лет, а затем уничтожаются.

2.10. Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования. По результатам изучения мнения населения лицом, ответственным за

проведение опроса, составляется акт, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.11. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых услуг оформляются руководителем аппарата администрации района в виде доклада об оценке населением района качества оказания услуг и направляются главе администрации Минусинского района.

2.12. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации Минусинского района в сети Интернет по адресу: www.amr24.ru, а также в районной газете «Власть труда».

2.13. Информация об оценке населением качества оказания муниципальных услуг учитывается при формировании расходной части бюджета на очередной финансовый год и плановый период.