



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ГЛАВЫ ПАРТИЗАНСКОГО РАЙОНА КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

с. Партизанское

31.05.2012

№ 345-п

Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг

В целях реализации Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», приказа министерства финансов Красноярского края от 17.01.2012 № 4 ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг предоставляемых районными муниципальными учреждениями согласно приложению.

2. Рекомендовать главам сельских поселений района разработать и утвердить порядки изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг предоставляемых на соответствующих территориях.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования в общественно-политической газете «Вместе с вами» Партизанского района.

Глава района

А.А. Земурбейс

ПОРЯДОК
изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг
предоставляемых районными муниципальными учреждениями

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг предоставляемых районными муниципальными учреждениями (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению на территории Партизанского района.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг районными муниципальными учреждениями (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:
выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг муниципальными учреждениями;
создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями;
разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышение качества, предоставляемых муниципальных услуг.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в реестр муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу (далее - уполномоченный орган).

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

1.6. Изучение мнения населения осуществляется по необходимости, но не реже одного раза в год.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг на территории Партизанского района

2.1. Изучение мнения населения производится путем письменного опроса (анкетирования).

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:
в помещениях по месту предоставления муниципальных услуг;
на сайте Партизанского района (<http://www.partizansky.krskstate.ru>).

2.3. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых районными муниципальными учреждениями, определяются органом, в ведомственном подчинении которого находится районное муниципальное учреждение.

2.4. Уполномоченный орган:
организует проведение опроса;
устанавливает форму опросных листов (анкет);
проводит опрос;
подводит итоги проведенного опроса;
доводит итоги опроса до сведения главы Партизанского района, а также руководителей муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;

размещает на официальном сайте администрации Партизанского района итоги изучения мнения населения.

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

2.6. 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;

фамилию, имя, отчество, дату рождения респондента;

подпись респондента и лица, осуществляющего проведение опроса.

2.7. 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 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.

2.8. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из трех степеней качества.

2.9. 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.

2.10. По результатам изучения мнения населения уполномоченный орган составляет акт, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.11. Итоги изучения мнения населения размещаются на сайте Партизанского района (<http://www.partizansky.krskstate.ru>).