



Администрация Кирсановского района
Тамбовской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.09.2011

г. Кирсанов

№ 758

Об утверждении Порядка изучения мнения населения Кирсановского района о качестве оказания муниципальных услуг

В целях осуществления оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг администрация района постановляет:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения Кирсановского района о качестве оказания муниципальных услуг, согласно приложению.
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Кирсановская газета».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на исполняющего обязанности управляющего делами администрации района В.В. Иванову.

Глава района

В.А. Хатунцев



Приложение

к постановлению администрации района

от 18.09.2011 г. № 758

ПОРЯДОК

изучения мнения населения Кирсановского района
о качестве оказания муниципальных услуг

1. Общие положения

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

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципальных услуг в Кирсановском районе (далее – изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципальных услуг в Кирсановском районе;
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Кирсановского района (далее – муниципальные учреждения);
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Кирсановского района (далее – администрация района);
- 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 перечень услуг, предоставляемых администрацией района;
- качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется:

- в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых администрацией района – уполномоченным должностным лицом администрации района;
- в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых муниципальным учреждением – структурным подразделением администрации района, которое размещает муниципальное задание в данном муниципальном учреждении (далее – структурное подразделение администрации района).

1.5. Изучение мнения населения может осуществляться независимо от организационной формы, в том числе с использованием средств массовой информации.

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

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в Кирсановском районе

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

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

- в помещениях муниципальных учреждений и администрации района;
- на официальном сайте администрации Кирсановского района.

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

Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, определяются руководителем структурного подразделения администрации района в соответствии с планом работы.

2.4. Уполномоченное лицо администрации района и (или) структурное подразделение администрации района:

- организует проведение опроса;
- устанавливает форму опросных листов (анкет);
- проводит опрос;
- подводит итоги проведенного опроса;
- доводит итоги опроса до сведения руководства администрации района;
- размещает на официальном сайте администрации Кирсановского района итоги изучения мнения населения.

2.5. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг не позднее 12 месяцев с момента проведения опроса (анкетирования).

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 графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

- наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентированных административными регламентами оказания муниципальной услуги.

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

2.8. По результатам изучения мнения населения, администрация района и (или) структурное подразделение администрации района составляет акт, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.9. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации Кирсановского района.