

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ

АДМИНИСТРАЦИЯ КАЗАЧИНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

04.04.2014 г.

с. Казачинское

№ 216-п

Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) на территории муниципального образования Казачинский район

В целях реализации Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", повышения качества предоставления муниципальных услуг населению Казачинского района, обеспечения эффективного использования средств бюджета Казачинского района, руководствуясь ст. 36 Устава Казачинского района:

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) на территории муниципального образования Казачинский район согласно приложению.
2. Организационно-правовому отделу администрации Казачинского района (Миллер) обеспечить размещение Порядка изучения мнения населения о качестве предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) на территории муниципального образования Казачинский район на официальном сайте администрации Казачинского района в сети Интернет.
3. Контроль по исполнению настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации района по оперативной работе В.Н.Белобородова..
4. Постановление вступает в силу со дня подписания.

Глава администрации района

В.Т. Отченашенко

**Порядок
изучения мнения населения о качестве предоставления муниципальных услуг
(выполнения работ) на территории муниципального образования
Казачинский район**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок (далее - Порядок) устанавливает процедуру изучения мнения населения муниципального образования Казачинский район (далее - район) о качестве оказания муниципальных услуг.

1.2. Основными целями изучения мнения населения района о качестве оказания муниципальных услуг являются: определение уровня социальной востребованности населением района оказания муниципальных услуг, степени информированности, социально-общественной активности и включенности населения в социально - значимые проекты и программы, общественная оценка (субъективное восприятие) эффективности и качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории района по основным направлениям социально-экономического развития территории.

1.3. Объектами изучения мнения населения Казачинского района являются муниципальные услуги, предоставляемые муниципальными учреждениями Казачинского района, включенные в реестр муниципальных услуг.

1.4. В опросах могут принимать участие жители района старше 18 лет, постоянно проживающие на территории района.

1.5. Проведение изучения мнения населения осуществляется структурными подразделениями администрации района, оказывающими данную муниципальную услугу.

1.6. Изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг может проводиться независимой организацией (далее - Исполнитель) на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

1.7. Организатором изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг является администрация Казачинского района.

**2. НАПРАВЛЕНИЯ И МЕТОДОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

2.1. Изучение мнения населения направлено на получение информации по вопросам перечня, объема и качества предоставляемых муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории района.

2.2. Основанием для изучения общественного мнения о качестве оказания муниципальных услуг служит утвержденный реестр муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории района по следующим направлениям:
- образование;

- строительство;
- здравоохранение;
- культура;
- физическая культура, спорт;
- архивный фонд;
- социальное обслуживание;
- общие вопросы;
- земельные отношения;
- имущественный комплекс

2.3. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется непосредственно по месту их предоставления (в организациях (учреждениях), оказывающих соответствующие муниципальные услуги).

2.4. Методы сбора первичной информации при проведении изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг устанавливаются исходя из характеристик объекта исследования (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, анализ документов).

2.5. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, должно составлять не менее 30% от среднемесячного количества получателей услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования. В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

2.6. При изучении мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг инструментарий должен содержать вопросы, позволяющие оценить:

- состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;
- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;
- состояние инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения), оказывающей услуги;
- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой услуге;
- удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками организации (учреждения), оказывающей услуги;
- удовлетворенность условиями ожидания приема;
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- время ожидания получения услуги;
- удовлетворенность результатом получения услуги;
- наличие фактов взимания оплаты услуг, включая дополнительную оплату услуг.

2.7. Вопросы, требующие от респондента оценки качественной характеристики предоставляемой услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из пяти ступеней качества.

2.8. До начала проведения опроса респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов и о сохранении анонимности его ответов.

2.9. Проведение опроса получателей услуг осуществляется в три этапа. На каждом из этапов должно быть опрошено не менее одной трети и не более половины запланированного числа респондентов (получателей соответствующей услуги). Интервал между этапами должен составлять от двух до пяти рабочих дней включительно.

2.10. 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 муниципальных услуг оформляются руководителем структурного подразделения администрации района в виде доклада об оценке населением района качества оказания услуг и направляются

главе администрации района.

2.12. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации Казачинского района в сети Интернет, а также в районной газете «Новая жизнь».

2.13. Данные, полученные в ходе проведения изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, могут учитываться администрацией Казачинского района при формировании расходной части бюджета на очередной финансовый год и плановый период.