



АДМИНИСТРАЦИЯ ТОБОЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

30 декабря 2011

№ 1750

г.Тобольск

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

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг населению и обеспечения эффективного использования средств бюджета Тобольского муниципального района, руководствуясь Уставом Тобольского муниципального района:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения Тобольского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг (далее – Порядок) согласно приложению.

2. Структурным подразделениям администрации Тобольского муниципального района обеспечить изучение мнения населения Тобольского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг в соответствии с Порядком.

3. Опубликовать настоящее распоряжение в газете «Советская Сибирь» и на официальном сайте администрации Тобольского муниципального района в сети Интернет (tobolsk-mr.admtumen.ru).

4. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации Тобольского муниципального района М.И.Бакиева.

Глава администрации

Ю.А.Батт

Приложение
к распоряжению администрации
Тобольского муниципального района
от 30 декабря 2011 г №1750

ПОРЯДОК изучения мнения населения Тобольского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению в Тобольском муниципальном районе, обеспечения эффективности и результативности расходования бюджетных средств.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципальных услуг Тобольском муниципальном 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 Тобольском муниципальном районе;
создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными и автономными учреждениями Тобольского муниципального района (далее - муниципальные учреждения);

создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Тобольского муниципального района (далее - администрация района);

разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышение качества, предоставляемых муниципальных услуг;

повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

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 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 в Тобольском муниципальном 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 Тобольского муниципального района (tobolsk-mr.admtumen.ru).

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 Тобольского муниципального 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 интервью;
- дату проведения интервью;
- место проведения интервью;
- перечень вопросов, задаваемых респонденту;
- фамилию, имя, отчество, контактную информацию респондента;
- подпись респондента и лица, осуществляющего проведение интервью.

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

комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;

состояния инвентаря (мебели и др.) учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;

удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);

удовлетворенность условиями ожидания приема;

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 пяти степеней качества.

2.9. Под каждым из вопросов анкеты должно быть предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим интервью, или, при желании респондента, непосредственно респондентом.

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 свои фамилию, имя, отчество и контактную информацию. Подпись респондента обязательна.

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.

2.11. 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.

2.12. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации Тобольского муниципального района в сети интернет (tobolsk-mr.admtumen.ru).