



АДМИНИСТРАЦИЯ КАРАТУЗСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11.06.2014г.

с. Каратузское

№ 585-п

«Об утверждении порядка изучения мнения населения Каратузского района о качестве оказания муниципальных услуг»

В целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг о их качестве, в соответствии со статьями 26, 27.1 Устава муниципального образования «Каратузский район» постановляю:

1. Утвердить порядок изучения мнения населения Каратузского района о качестве оказания муниципальных услуг согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Начальнику организационно-правового отдела администрации Каратузского района В.А. Щербакову довести до сведения главных распорядителей бюджетных средств Каратузского района настоящее постановление и разместить его на официальном сайте администрации Каратузского района в сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Каратузского района по социальным вопросам Г.М. Адольф.

4. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования в периодическом печатном издании «Вести муниципального образования «Каратузский район»» и распространяется на правоотношения, возникшие с 01 января 2014 года.

Глава администрации района

Г.И. Кулакова

Порядок изучения мнения населения Каратузского района о качестве оказания муниципальных услуг

1. Общие положения:

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения Каратузского района о качестве оказания муниципальных услуг (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению Каратузского района. Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения Каратузского района о качестве оказания органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципальных услуг (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;

создание системы мониторинга качества и допустимости муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Каратузского района (далее - муниципальные учреждения);

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

принятие мер по повышению качества услуг.

1.3. Проведение изучения мнения населения осуществляется главным распорядителем бюджетных средств (далее - ГРБС), оказывающими данную муниципальную услугу.

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

1.5. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год и проводится в срок до 1 ноября текущего года.

2. Порядок изучения мнения населения Каратузского района о качестве оказания муниципальных услуг.

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

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

в помещениях муниципальных учреждений и администрации Каратузского района;

на официальном сайте администрации Каратузского района в сети Интернет.

2.3. Решение о проведении опроса принимается распоряжением или приказом ГРБС.

2.4. Письменный опрос (анкетирование) проводится в границах муниципального образования в удобное для жителей время (кроме ночного времени - с 22-00 ч. до 06-00 ч.).

2.5. В опросе имеют право участвовать получатели муниципальных услуг, постоянно или преимущественно проживающие на территории Каратузского района. Участие жителей Каратузского района в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них.

Население Каратузского района участвует в опросе на основе равного и прямого волеизъявления. Какие-либо ограничения прав жителей Каратузского района на участие в письменном опросе в зависимости от происхождения, социального и имущественного положения, национальной принадлежности, пола, образования, отношения к религии, политических и иных взглядов, рода и характера занятий запрещаются.

Подготовка, проведение и установление результатов опроса осуществляются открыто и гласно.

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 компетентностью сотрудников;

удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

наличие факторов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги.

2.7. 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.

2.8. По результатам изучения мнения населения ГРБС составляет акт, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков, которые направляются одновременно заместителю главы администрации Каратузского района по социальным вопросам и в отдел планирования и экономического развития администрации Каратузского района.

2.9. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации Каратузского района в сети Интернет.