РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

*КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ*

**АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОСЕЛОВСКОГО**

**РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«06»05 2013 с.Новоселово № 256

|  |  |
| --- | --- |
| 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», повышения качества предоставления муниципальных услуг, в соответствии со статьей 25.3 Устава Новоселовского района

ПОСТАНОВЛЯЮ:

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

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

3. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы администрации района по социальным вопросам Ю.Н. Максимова.

4. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования в газете «Грани».

Глава администрации района В.И.Тахтин

Ковалёва Л.М.

91535

Приложение

к постановлению

администрации района

от 06.05.2013 № 256

ПОРЯДОК

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

1. Общие положения

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

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг районными муниципальными бюджетными 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 бюджетными учреждениями.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется муниципальным бюджетным 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 Новоселовского 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 Новоселовского района (www.nov-krs.ru).

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

2.4. Уполномоченный орган:

организует проведение опроса, опрос может проводится выборочно по группе учреждений;

устанавливает форму опросных листов (анкет);

проводит опрос;

подводит итоги проведенного опроса;

доводит итоги опроса до сведения главы администрации Новоселовского района, а также руководителей муниципальных бюджетных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;

размещает на официальном сайте администрации Новоселовского 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 Новоселовского района ([www.nov-krs.ru](http://www.nov-krs.ru)).

Руководитель районного

финансового управления

администрации района Л.М.Ковалёва