

АДМИНИСТРАЦИЯ
ТЕРНЕЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ПРИМОРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21 сентября 2012 года

пгт. Терней

№ 372

Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг предоставляемых структурными подразделениями и отраслевыми органами администрации Тернейского муниципального района, муниципальными учреждениями Тернейского муниципального района

В целях реализации Федерального закона от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Приказа департамента финансов Приморского края от 16.03.2011 г. № 8 «О Порядке осуществления мониторинга и оценки качества управления бюджетным процессом в городских округах и муниципальных районах Приморского края»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг предоставляемых структурными подразделениями и отраслевыми органами администрации Тернейского муниципального района, муниципальными учреждениями Тернейского муниципального района, согласно приложению.

2. Рекомендовать главам городских, сельских поселений Тернейского муниципального района разработать и утвердить порядки изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг предоставляемых на соответствующих территориях.

3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в газете «Вестник Тернея».

4. Контроль за выполнением постановления возложить на первого заместителя главы администрации Тернейского муниципального района Курашкину Е.П.

Глава Тернейского муниципального района
-администрации Тернейского муниципального района

В.А. Изгородин
В.А. Изгородин

В.А. Изгородин
21.09.12

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг на территории Тернейского муниципального района

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

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

- в помещениях муниципальных органов;

- на официальном сайте администрации Тернейского муниципального района <http://mo.primorsky.ru/ternejsky/>.

2.3. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными органами, определяются Главой Тернейского муниципального района.

2.4. Уполномоченный отдел:

- организует проведение опроса;

- устанавливает форму опросных листов (анкет);

- проводит опрос;

- доводит итоги проведенного опроса;

- доводит итоги опроса до сведения Главы Тернейского муниципального района, а также муниципальных органов предоставляющих муниципальные услуги;

- размещает на официальном сайте администрации Тернейского 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 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, гактичность);

- удовлетворенность графиком работы с посетителями;

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;

- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

- наличие факторов взимаемая оплата 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 пяти степеней качества.

2.8. Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения, составляет не менее одной пятой от ежемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев предшествующих месяцу проведения исследования.

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

2.10. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации Тернейского муниципального района <http://mo.primorsky.ru/ternejsky/>.

приложение

к постановлению администрации Тернейского муниципального района от 21.09.2012 г. № 372

ПОРЯДОК

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг предоставляемых структурными подразделениями и отраслевыми органами администрации Тернейского муниципального района, муниципальными учреждениями Тернейского муниципального района (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению на территории Тернейского муниципального района.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг предоставляемых структурными подразделениями и отраслевыми органами администрации Тернейского муниципального района, муниципальными учреждениями Тернейского муниципального района (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению на территории Тернейского муниципального района.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг структурными подразделениями и отраслевыми органами администрации Тернейского муниципального района, муниципальными учреждениями Тернейского муниципального района (далее – изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг структурными подразделениями и отраслевыми органами администрации Тернейского муниципального района, муниципальными учреждениями Тернейского муниципального района (далее – муниципальные органы);

создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными органами;

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

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставляемых муниципальных услуг, включенных в реестр муниципальных услуг предоставляемых муниципальными органами;

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется общим отделом администрации Тернейского муниципального района (далее – уполномоченный отдел).

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

1.6. Изучение мнения населения осуществляется по необходимости, но не реже одного раза в год.