

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «МИЛЛЕРОВСКИЙ РАЙОН»

АДМИНИСТРАЦИЯ МИЛЛЕРОВСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17.12.2012

№ 1769

г. Миллерово

Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями и отраслевыми (функциональными) органами Администрации Миллеровского района, муниципальными и иными организациями и учреждениями района

В целях реализации Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», приказа Министерства финансов Администрации Ростовской области от 31.03.2011 № 19 «О порядке осуществления мониторинга и оценки качества управления бюджетным процессом в муниципальных образованиях Ростовской области

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями и отраслевыми (функциональными) органами Администрации Миллеровского района, муниципальными и иными организациями и учреждениями района, согласно приложению.

2. Рекомендовать главам поселений района, входящих в состав муниципального образования «Миллеровский район», разработать и утвердить порядки изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг предоставляемых на соответствующих территориях.

3. Постановление подлежит опубликованию в официальном выпуске Миллеровской общественно-политической газеты «Наш край» - «Вести власти» и размещению на официальном Интернет-сайте Администрации Миллеровского района.

4. Контроль за исполнением данного постановления возложить на управляющего делами Администрации Миллеровского района.

Глава Миллеровского района



В.А. Горшколепов

Постановление вносит управляющий делами
Администрации Миллеровского района

ПОРЯДОК

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями и отраслевыми (функциональными) органами Администрации Миллеровского района, муниципальными и иными организациями и учреждениями района

1. Общие положения

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

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг структурными подразделениями и отраслевыми (функциональными) органами Администрации Миллеровского района, муниципальными и иными организациями и учреждениями 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 (функциональными) органами Администрации Миллеровского района, муниципальными и иными организациями и учреждениями 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 предоставления муниципальных услуг, включенных в реестр муниципальных услуг предоставляемых муниципальными органами;

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется общим отделом Администрации Миллеровского района (далее – Уполномоченный отдел).

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 Миллеровского района

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

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:
в помещениях муниципальных органов;
на официальном Интернет-сайте Администрации Миллеровского района (www.millerovoland.ru).

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

2.4. Уполномоченный отдел:
организует проведение опроса;
устанавливает форму опросных листов (анкет);
проводит опрос;
подводит итоги проведенного опроса;
доводит итоги опроса до сведения Главы Миллеровского района, а также муниципальных органов предоставляющих муниципальные услуги;
размещает на официальном сайте Администрации Миллеровского 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, 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.

2.7. 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 среднемесячного количества получателей

муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

2.9. По результатам изучения мнения населения, Администрация Миллеровского района и (или) структурное подразделение Администрации Миллеровского 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 Миллеровского района (www.millerovoland.ru).

Управляющий делами
Администрации Миллеровского района



Н.И. Бандурин