

**АДМИНИСТРАЦИЯ УЖУРСКОГО РАЙОНА**

**КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08.06.2015 г. Ужур № 370

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

В целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг об их качестве, в соответствии со статьей 33 Устава Ужурского района ПОСТАНОВЛЯЮ:

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

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по социальным вопросам Т.Ю.Туктарову.

3. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования в специальном выпуске газеты «Сибирский хлебороб».

Глава администрации района Ю.П.Казанцев

Приложение

к постановлению администрации

Ужурского района

от 08.06. 2015 № 370

ПОРЯДОК

ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ УЖУРСКОГО РАЙОНА О КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Общие положения:

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения Ужурского района о качестве оказания муниципальных услуг (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению Ужурского района. Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания администрацией Ужурского района, структурными подразделениями администрации Ужурского района и муниципальными учреждениями Ужурского района 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 доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Ужурского района (далее - муниципальные учреждения);

- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;

- принятие мер по повышению качества муниципальных услуг.

1.3. Проведение изучения мнения населения осуществляется администрацией Ужурского района, структурными подразделениями администрации Ужурского района и муниципальными учреждениями - ответственными исполнителями (далее ответственными исполнителями), оказывающими данную муниципальную услугу.

1.4. Изучение мнения населения осуществляется ежегодно, в срок до 1 ноября, в обязательном порядке.

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

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

Под опросом населения о качестве оказываемых муниципальных услуг (далее - опрос) понимается способ выявления мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, непосредственно затрагивающих его интересы.

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться в помещениях муниципальных учреждений, структурных подразделений администрации Ужурского района и администрации Ужурского района.

2.3Подготовка, проведение и установление результатов опроса осуществляются открыто и гласно.

2.4.Решение о проведении опроса принимается распоряжением или приказом ответственного исполнителя муниципальных услуг.

2.5. Опрос (анкетирование) проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг.

Участие в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них.

2.6. Ответственные исполнители:

- организуют проведение опроса и оповещают жителей муниципального образования Ужурский район в газете "Сибирский хлебороб" и на официальном сайте в сети «Интернет» о порядке, месте, дате и времени проведения опроса, вопросах, выносимых на опрос;

- разрабатывают форму опросных листов, анкет и обеспечивают их изготовление;

- взаимодействуют с органами местного самоуправления, организациями при проведении мероприятий, связанных с проведением опроса.

2.7. Опросный лист (анкета) на бумажном носителе предлагаются гражданам при обращении за получением услуги, при получении услуги, а так же в свободном месте в общественных местах.

2.8. 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 специалистов;

удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

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

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 ответственным исполнителем составляет письменный отчет, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков, который предоставляется в срок до 1 ноября учредителю (главному распорядителю бюджетных средств для систематизации и обобщения данных опросов.

2.11. Итоги изучения мнения населения размещаются ответственным исполнителем на официальном сайте администрации Ужурского района в сети «Интернет».