



Администрация Николаевского муниципального района Хабаровского края
КОМИТЕТ ПО УПРАВЛЕНИЮ ИМУЩЕСТВОМ

ПРИКАЗ

15.03.2014

№ 55-к

г. Николаевск-на-Амуре

О Порядке изучения удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг

В соответствии с постановлением администрации Николаевского муниципального района от 22 августа 2013 г. № 529-па «Об исполнении консолидированного бюджета Николаевского муниципального района за первое полугодие 2013 года и задачах по исполнению консолидированного бюджета в 2013 году», в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг населению Николаевского муниципального района муниципальными бюджетными и казенными учреждениями, подведомственными комитету по управлению имуществом администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края, обеспечения эффективного расходования бюджетных средств ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг муниципальными бюджетными и казенными учреждениями, подведомственными комитету по управлению имуществом администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель комитета по управлению имуществом



М.П. Коноплева

ПОРЯДОК
изучения удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг муниципальными бюджетными и казенными учреждениями, подведомственными комитету по управлению имуществом администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края

1. Общее положение

1.1. Настоящий Порядок изучения удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг муниципальными бюджетными и казенными учреждениями, подведомственными комитету по управлению имуществом администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг населению Николаевского муниципального района (далее - муниципального района) муниципальными бюджетными и казенными учреждениями, подведомственными комитету по управлению имуществом администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края (далее - подведомственными учреждениями) и обеспечения эффективности расходования бюджетных средств.

1.2. Основные цели Порядка:

- выявление степени удовлетворенности населения Николаевского муниципального района качеством предоставляемых услуг подведомственными учреждениями;
- повышение эффективности и результативности бюджетных средств.

1.3. Основные задачи Порядка:

- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых подведомственными учреждениями;
- разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышения качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.4. Объектом изучения мнения населения является:

- качество и доступность муниципальных услуг, включенных в ведомственный перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) подведомственными учреждениями.

1.5. Изучение удовлетворенности населения Николаевского муниципального района качеством оказания муниципальных услуг подведомственными учреждениями осуществляется в отношении муниципальных услуг, включенных в ведомственный перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) подведомственными учреждениями.

1.6. Изучение удовлетворенности населения Николаевского муниципального района качеством оказания муниципальных услуг подведомственными учреждениями может осуществляться независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

1.7. Изучение удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг подведомственными учреждениями осуществляется не реже одного раза в год.

2. Порядок изучения удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг подведомственными учреждениями, предоставляемых за счет бюджетных средств

2.1. Изучение удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг подведомственными учреждениями производится путем опроса (анкетирования).

2.1.1. Анкета проведения интервью должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего опрос (анкетирование);
- дату и место проведения опроса (анкетирования);
- перечень вопросов, задаваемых респонденту.

2.1.2. В анкете должен быть предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых муниципальных услуг. Должны быть приведены не менее 20 факторов, из которых респондент может выбрать один или несколько факторов. По желанию респондента перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.

2.1.3. Под каждым из вопросов анкеты должно быть предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации.

2.1.4. Заполнение анкеты осуществляется респондентом или лицом, осуществляющим опрос (анкетирование), при желании респондента.

2.1.5. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

2.1.6. Для каждого из вопросов в анкете должно быть предусмотрено поле "Нет ответа", которое помечается в случае отказа респондента от ответа на вопрос.

2.1.7. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свою фамилию, имя, отчество и контактную информацию. Подпись респондента обязательна.

2.2. Письменный опрос (анкетирование) осуществляется непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в подведомственных учреждениях.

2.3. Дата проведения и продолжительность опроса (анкетирования) в отношении муниципальных услуг, предоставляемых подведомственными учреждениями, определяется руководителем уполномоченного лица.

2.4. Уполномоченное лицо организует и подводит итоги проведения опроса (анкетирования) и доводит итоги опроса до руководителя подведомственного учреждения.

2.5. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвующих в получении муниципальных услуг.

2.6. Анкета для проведения опроса (анкетирования) 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 и т.д.);
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- удовлетворенность результатом получения муниципальных услуг;
- наличие факторов взимания оплаты за предоставление муниципальных услуг, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги.

2.7. Результаты изучения мнения населения предоставляются в форме справки, содержащей информацию об общественной оценке качества оказываемых муниципальных услуг подведомственных учреждений.

2.8. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из пяти степеней качества. 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. Комитет по управлению имуществом администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края итоги изучения мнения населения размещает на официальном сайте администрации Николаевского муниципального района.

2.10. Информация об оценке населения качества оказания муниципальных услуг подведомственными учитывается при формировании расходной части районного бюджета на очередной финансовый год и плановый период.