

**АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕПНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08 ИЮНЯ 2016 г.

с. Степное

№ 230

Об утверждении порядка изучения мнения населения Степновского муниципального района Ставропольского края о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями Степновского муниципального района Ставропольского края в сфере образования и культуры

В соответствии с Уставом Степновского муниципального района Ставропольского края и в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг населению администрация Степновского муниципального района Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый порядок изучения мнения населения Степновского муниципального района Ставропольского края о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями Степновского муниципального района Ставропольского края в сфере образования и культуры.

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации – начальника отдела социального развития администрации Степновского муниципального района Ставропольского края Тупицу И.С.

3. Настоящее постановление подлежит обнародованию путем размещения в специально отведенном месте в Муниципальном казенном учреждении культуры Степновского муниципального района Ставропольского края «Межпоселенческая центральная библиотека», а так же на официальном сайте администрации Степновского муниципального района Ставропольского края в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Настоящее постановление вступает в силу после его обнародования.

Глава Степновского
муниципального района
Ставропольского края



С.В. Лобанов
07.06.16

С.В.Лобанов



УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Степновского муниципального
района Ставропольского края

от 08 июля 2016г. № 230

ПОРЯДОК

изучения мнения населения Степновского муниципального района Ставропольского края о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями Степновского муниципального района Ставропольского края в сфере образования и культуры

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения Степновского муниципального района Ставропольского края о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями Степновского муниципального района Ставропольского края в сфере образования и культуры (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению в Степновском муниципальном районе Ставропольского края.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальными учреждениями Степновского муниципального района Ставропольского края в сфере образования и культуры (далее - муниципальные учреждения) муниципальных услуг в Степновском муниципальном районе Ставропольского края (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

выявление степени удовлетворенности населения Степновского муниципального района Ставропольского края качеством предоставляемых муниципальными учреждениями муниципальных услуг;

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

разработка мер, направленных на повышение эффективности деятельности муниципальных учреждений;

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

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в перечень муниципальных (государственных) услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется в отношении муниципальных (государственных) услуг (работ), включенных в перечень услуг, оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями.

1.5. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в три года.

1.6. Изучение мнения населения может осуществляться:
независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством;
путем письменного опроса (анкетирования).

2. Порядок изучения мнения населения путем письменного опроса (анкетирования)

2.1. Опрос (анкетирование) может проводиться:
непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в муниципальных учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);

на сайтах органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений (далее - учредитель), и (или) сайтах муниципальных учреждений в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»;

на официальном сайте администрации Степновского муниципального района Ставропольского края в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» - (далее – официальный сайт администрации района).

2.2. Дата проведения, способ и продолжительность опроса определяются учредителем самостоятельно.

2.3. Учредитель:

организует проведение опроса;

устанавливает форму опросных листов (анкет);

проводит опрос;

подводит итоги проведенного опроса:

размещает на официальном сайте администрации района итоги изучения мнения населения.

2.4. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации. Опрос (анкетирование) является свободным и добровольным. Никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказ от них.

2.5. 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;

общие сведения о респонденте (пол, возраст, место проживания, род занятий, образование);

подпись респондента и лица, осуществляющего проведение опроса.

2.6. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением муниципальной услуги;

состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги;

состояние инвентаря (мебели и др.) муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;

удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу;

удовлетворенность условиями ожидания приема;

удовлетворенность графиком работы с посетителями;

удовлетворенность компетентностью сотрудников;

время ожидания получения муниципальной услуги;

удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

наличие фактов взимания дополнительной оплаты за муниципальные услуги, в случае если это не установлено нормативными правовыми актами.

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

2.9. Под каждым из вопросов анкеты должно быть предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

2.10. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим опрос, или, при желании респондента, непосредственно респондентом.

2.11. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

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

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

2.14. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, составляет не менее одной десятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования. В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

2.15. Поступившие в результате анкетирования замечания, предложения, жалобы рассматриваются в администрации Степновского муниципального района Ставропольского края и (или) структурных подразделениях по направлениям деятельности, анализируются и принимаются меры по улучшению качества предоставления муниципальных услуг.

2.16. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации района и доводятся до сведения главы Степновского муниципального района Ставропольского края.
