



АДМИНИСТРАЦИЯ
ХАБАРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11.07.2014 № 2287

г. Хабаровск

О порядке изучения мнения населения Хабаровского муниципального района
о качестве оказания муниципальных услуг

В соответствии с приказом министерства финансов Хабаровского края от 28 декабря 2011 г. № 198П «Об утверждении порядка осуществления мониторинга эффективности управления муниципальными финансами и методики оценки качества управления муниципальными финансами в Хабаровском крае» и в целях осуществления оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг администрация Хабаровского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения Хабаровского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг.
2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Хабаровского муниципального района по социальным вопросам Тернопольскую Т.А.
3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 01 января 2014 года.

И.о. главы района



В.В. Фетисов

УТВЕРЖДЕН
постановлением
администрации Хабаровского
муниципального района
от «11» июля 2014 г. № 2284

ПОРЯДОК изучения мнения населения Хабаровского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения Хабаровского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Хабаровского муниципального района, в рамках выполнения муниципального задания, разработан в целях обеспечения эффективности и результативности расходования бюджетных средств.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения Хабаровского муниципального района о качестве оказания муниципальными учреждениями 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 в Хабаровском муниципальном районе;
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Хабаровского муниципального района (далее - муниципальные учреждения);
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Хабаровского муниципального района (далее - администрация района);
- 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 перечень услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется:

- в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями образования - Управлением образования администрации Хабаровского муниципального района (далее - уполномоченное лицо);
- в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг,

предоставляемых муниципальными учреждениями культуры - Отделом культуры и молодежной политики администрации Хабаровского муниципального района (далее - уполномоченное лицо);

- в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых автономным учреждением Хабаровского муниципального района «Редакция газеты «Сельская новь» - администрация Хабаровского муниципального района, в лице отдела учета, финансового контроля и отчетности администрации Хабаровского муниципального района (далее - уполномоченное лицо).

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

1.6. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год, в период с 01 апреля по 30 апреля.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг

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

2.1.1. Анкета для проведения интервью 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;
- фамилию, имя, отчество, контактную информацию респондента;
- подпись респондента и лица, осуществляющего проведение интервью.

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, которую желает сообщить респондент.

2.1.4. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим интервью, или, при желании респондента, непосредственно респондентом.

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 свои фамилию, имя, отчество и контактную информацию. Подпись респондента обязательна.

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

2.3. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, определяются руководителем уполномоченного лица.

2.4. Уполномоченное лицо:

- организует проведение опроса;
- устанавливает форму опросных листов (анкет);
- подводит итоги проведенного опроса;
- доводит итоги опроса до Финансово-экономического управления администрации Хабаровского муниципального района в срок до 01 августа;

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.

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.

2.8. Результаты изучения мнения населения представляются в форме доклада, содержащего информацию об общественной оценке качества оказываемых муниципальных услуг.

2.9. По результатам изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг Финансово-экономическое управление администрации Хабаровского муниципального района:

2.9.1. В срок до 01 сентября доводит до сведения главы Хабаровского муниципального района информацию об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг.

2.9.2. Размещает информацию об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг на официальном сайте администрации Хабаровского муниципального района в сети Интернет.

2.9.3. Учитывает данную информацию при формировании расходной части бюджета на очередной финансовый год и плановый период.
