

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
«ЦИМЛЯНСКОЕ ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»**

АДМИНИСТРАЦИЯ ЦИМЛЯНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.10.2012

№ 384

г. Цимлянск

Об утверждении Порядка изучения мнения населения Цимлянского городского поселения о качестве оказания муниципальных услуг

Во исполнение приказа Министерства финансов Ростовской области от 31.03.2011 № 19 «О порядке осуществления мониторинга оценки качества управления бюджетным процессом в муниципальных образованиях Ростовской области», руководствуясь Уставом муниципального образования «Цимлянское городское поселение»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения Цимлянского городского поселения о качестве оказания муниципальных услуг согласно приложению.

2. Опубликовать постановление в Информационном бюллетене Цимлянского городского поселения и разместить на официальном сайте Администрации Цимлянского городского поселения в сети Интернет.

3. Постановление вступает в силу со дня его подписания, и распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2012 года.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации Цимлянского городского поселения по социальным вопросам и связям с общественностью Бетину С.П.

Глава Цимлянского
городского поселения

В.Б. Поляков

ПОРЯДОК

изучения мнения населения Цимлянского городского поселения о качестве оказания муниципальных услуг

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения Цимлянского городского поселения о качестве оказания муниципальных услуг (далее – изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг).

2. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению Цимлянского городского поселения.

3. Основными задачами изучения мнения населения Цимлянского городского поселения являются:

1) Выявление степени удовлетворенности населения Цимлянского городского поселения качеством муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией Цимлянского городского поселения, муниципальными и иными организациями и учреждениями Цимлянского городского поселения;

2) Создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями Администрации Цимлянского городского поселения, муниципальными и иными организациями и учреждениями Цимлянского городского поселения;

3) Разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышение качества, предоставляемых муниципальных услуг.

4. Объектами изучения мнения населения Цимлянского городского поселения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в реестр муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией Цимлянского городского поселения и подведомственными муниципальными учреждениями.

5. Проведение изучения мнения населения Цимлянского городского поселения осуществляется Администрацией Цимлянского городского поселения, предоставляющей муниципальную услугу или в ведении которой находится муниципальное учреждение.

6. Изучение мнения населения Цимлянского городского поселения может осуществляться независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

7. Изучение мнения населения Цимлянского городского поселения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется один раз в год в сроки, установленные Главой Цимлянского городского поселения.

8. Изучение мнения населения Цимлянского городского поселения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в учреждениях), оказывающих соответствующие муниципальные услуги, или на официальном сайте Администрации Цимлянского городского поселения ([http:// www.tsimlyansk-gorod.ru](http://www.tsimlyansk-gorod.ru)).

9. Изучение мнения населения Цимлянского городского поселения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется в форме формализованных личных интервью с получателями муниципальных услуг (далее – интервью) или путем письменного опроса (анкетирования).

10. Администрацией Цимлянского городского поселения и подведомственными муниципальными учреждениями, предоставляющие муниципальные услуги:

- организуют проведение опроса и формализованных личных интервью;
- устанавливают форму опросных листов (анкет);
- проводят опросы и формализованные личные интервью;
- подводят итоги проведенного опроса;
- доводят итоги опроса до сведения Главы Цимлянского района;
- размещают на официальном сайте Администрации Цимлянского городского поселения итоги изучения мнения населения.

11. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг.

12. Финансирование мероприятий, связанных с изучением мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, осуществляется в пределах, утвержденных на эти цели средств в бюджете Цимлянского городского поселения на очередной финансовый год.

13. Анкета для проведения опроса и интервью должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего – проведение опроса или интервью;
- дату проведения опроса или интервью;
- место проведения опроса или интервью;
- перечень вопросов, задаваемых респонденту;
- фамилию, имя, отчество, контактную информацию респондента;
- подпись респондента и лица, осуществляющего проведение интервью.

14. Анкета для проведения опроса или интервью должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;
- состояние инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения), оказывающей муниципальные услуги;
- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;

- удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками организации (учреждения), оказывающей муниципальные услуги (внимание, вежливость, тактичность);
- удовлетворенность условиями и временем ожидания получения муниципальной услуги;
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;
- наличие фактов взимания дополнительной оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги.

15. Вопросы, требующие от респондента оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из пяти степеней качества.

16. 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.

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

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

19. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

20. Заполнение анкеты осуществляется последовательно, возвращение к пропущенным вопросам не допускается.

21. Для каждого из вопросов в анкете должно быть предусмотрено поле «нет ответа», которое помечается в случае отказа респондента от ответа на вопрос.

22. 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.

23. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, составляет не менее одной пятой 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.

24. Осуществление интервью получателей муниципальных услуг осуществляется в три этапа. На каждом из этапов должно быть проведено интервью не менее чем одной трети и не более чем половины запланированного числа респондентов (получателей соответствующей муниципальной услуги). Интервал между этапами должен составлять от двух до пяти рабочих дней включительно.

25. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг оформляются в виде доклада об оценке населением Цимлянского городского поселения качества оказания муниципальных услуг (далее – доклад).

26. После завершения подготовки доклада Администрация Цимлянского городского поселения обеспечивает публикацию краткой информации об оценке населением Цимлянского городского поселения качества оказания муниципальных услуг на официальном интернет-сайте Администрации Цимлянского городского поселения.

27. Информация об оценке населением Цимлянского городского поселения качества оказания муниципальных услуг учитывается Администрацией Цимлянского городского поселения при формировании расходной части бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

Верно: главный специалист

В.Г. Попова