



РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
ОКТЯБРЬСКИЙ РАЙОН
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «КРИВЯНСКОЕ СЕЛЬСКОЕ
ПОСЕЛЕНИЕ»

Администрация Кривянского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17.12.2010 г.

№ 239

ст. Кривянская

Об утверждении Порядка
изучения мнения населения
Кривянского сельского поселения
о качестве оказания муниципальных услуг

Во исполнение приказа министерства финансов Ростовской области от 31.03.2011г. № 19 «О порядке осуществления мониторинга и оценки качества управления бюджетным процессом в муниципальных образованиях Ростовской области»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в Кривянском сельском поселении.
2. Контроль за исполнением постановления возложить на директора МУК «Кривянский СДК № 1» - Рыбальченко С.Л.
3. Настоящее постановление подлежит обязательному опубликованию на официальном сайте администрации Кривянского сельского поселения в сети «Интернет».

Глава Кривянского
сельского поселения

Л.Г. Зеленков

ПОРЯДОК
изучения мнения населения Кривянского сельского поселения о
качестве оказания муниципальных услуг

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

2. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

3. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется один раз в год в сроки, установленные Администрацией Кривянского сельского поселения.

4. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в учреждениях, оказывающих соответствующие бюджетные услуги).

5. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется в форме формализованных личных интервью с получателями муниципальных услуг (далее - интервью).

6. Ответственным за разработку анкет для проведения интервью является независимая организация – победитель конкурса на выполнение соответствующих работ.

7. Финансирование мероприятий, связанных с изучением мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, осуществляется Администрацией Кривянского сельского поселения за счет средств бюджета Кривянского сельского поселения Октябрьского района.

8. Анкета для проведения интервью должна содержать следующие сведения:

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

9. Анкета для проведения интервью должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;
- 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;
- удовлетворенность условиями ожидания приема;
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- время ожидания получения услуги;
- удовлетворенность результатом получения услуги;
- наличие фактов взимания дополнительной оплаты услуг.

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

11. 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.

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

13. Заполнение анкеты заполняется лицом, осуществляющим интервью, или, при желании респондента, непосредственно респондентом.

14. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

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

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

17. 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.

18. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей бюджетных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев,

предшествующих месяцу проведения исследования. В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

19. Осуществление интервью получателей бюджетных 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 услуги). Интервал между этапами должен составлять от двух до пяти рабочих дней включительно.

20. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг оформляются в виде доклада об оценке населением, организациями, предпринимателями Кривянского сельского поселения качества оказания муниципальных услуг (далее – доклад).

21. В докладе должны содержаться фамилии, имена, отчества и контактная информация не менее чем десяти процентов респондентов, согласившихся сообщить соответствующие сведения в ходе проведения исследования.

22. После завершения подготовки доклада Администрация Кривянского сельского поселения обеспечивает публикацию краткой информации об оценке населением, организациями, предпринимателями Кривянского сельского поселения качества оказания муниципальных услуг на официальном сайте администрации Кривянского сельского поселения в сети «Интернет».

23. Информация об оценке населением, организациями, предпринимателями Кривянского сельского поселения качества оказания муниципальных услуг учитывается Администрацией Кривянского сельского поселения при формировании расходной части бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

Специалист первой категории

по делопроизводству, архивной работе

Д.Н. Корюкова