



24
КОПИЯ

Администрация Ермаковского района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

03

3» апреля 2012г.

с. Ермаковское

№ 158-12

о утверждении Порядка изучения мнения населения муниципального образования «Ермаковский район» о качестве оказания муниципальных услуг

о исполнение приказа Министерства финансов Красноярского края от 17.01.2012г. № 4 и в целях оценки качества организации и предоставления муниципальных услуг населению муниципального образования «Ермаковский район»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг населению муниципального образования «Ермаковский район» согласно приложению.
2. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации района Губарева Ю.К.
3. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава администрации района

Б.И.Ситников



ВЕРНО.
Начальник отдела ИИДО

В.В. Несеяев
19. 04 2012

№ 000211

КОПИЯ 28

Приложение
к постановлению Администрации
района № 158-12 от 03. 04.2012 года.

ПОРЯДОК

изучения мнения населения муниципального образования «Ермаковский район»
о качестве оказания муниципальных услуг.

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения муниципального образования «Ермаковский район» о качестве оказания муниципальных услуг (далее – изучение мнения населения о качестве оказываемых услуг).
2. Изучение мнения населения о качестве оказываемых услуг осуществляется независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.
3. Изучение мнения населения о качестве оказываемых услуг осуществляется один раз в год в сроки, установленные Главой администрации района.
4. Изучение мнения населения о качестве оказываемых услуг осуществляется непосредственно по месту их предоставления (в организациях (учреждениях), оказывающих соответствующие муниципальные услуги).
5. Изучение мнения населения о качестве оказываемых услуг осуществляется в форме формализованных личных интервью с получателями 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 услуг, осуществляется за счет средств районного бюджета в пределах утвержденных на эти цели ассигнований на очередной финансовый год.
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 услуги;

ВЕРНО.

Начальник отдела ИИДО

В.В. Несяев

09. 04 2012 г.



КОПИЯ

10/1

- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой услуге;
- удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками организации (учреждения), оказывающей услуги;
- удовлетворенность условиями ожидания приема;
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- время ожидания получения услуги;
- удовлетворенность результатом получения услуги;
- наличие фактов взимания оплаты услуг, включая дополнительную оплату услуг.

10. Вопросы, требующие от респондента оценки качественной характеристики предоставляемой 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 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 осуществляется 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 бюджетных услуг, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования. В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

19. Осуществление интервью получателей 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 услуг оформляются в виде доклада об оценке населения, организациями,

МИНИСТЕРСТВО ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФИНАНСОВО-БУХГАЛТЕРСКОЙ СЛУЖБЫ
ОТДЕЛ
ИНФОРМАТИЗАЦИИ И
ДОКУМЕНТАЦИОННОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ

ВЕРНО.
Начальник отдела ИиДО
В.В. Несяев
09.04.2014 г.

предпринимателями Ермаковского района 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 ответственный специалист администрации сельского поселения обеспечивает публикацию краткой информации об оценке населением, организациями, предпринимателями сельского поселения качества оказания муниципальных услуг на официальном сайте администрации в сети «Интернет».

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



ВЕРНО.
Начальник отдела ИИДО
В.В. Несяев
09.04.14 г.