



Красноярский край
Таймырский Долгано - Ненецкий муниципальный район
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДИКСОН
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«30» декабря 2019 года

№184-П

Об утверждении порядка изучения мнения населения муниципального образования «Городское поселение Диксон» о качестве оказания муниципальных услуг

В целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг о их качестве

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения городского поселения Диксон о качестве оказания муниципальных услуг согласно приложению к настоящему Постановлению.
2. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.
3. Постановление вступает в силу момента подписания.

Глава городского поселения Диксон

П.А. Краус

ПОРЯДОК ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДИКСОН О КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения городского поселения Диксон о качестве оказания муниципальных услуг (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению городского поселения Диксон. Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения городского поселения Диксон о качестве оказания органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципальных услуг (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями;
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями городского поселения Диксон (далее - муниципальные учреждения);
- разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;
- принятие мер по повышению качества услуг.

1.3. Проведение изучения мнения населения осуществляется главными распорядителями бюджетных средств (далее - ГРБС), оказывающими муниципальные услуги, включенные в реестр муниципальных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам органами местного самоуправления и подведомственными им учреждениями.

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

1.5. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год.

2. Порядок изучения мнения населения городского поселения Диксон о качестве оказания муниципальных услуг

2.1. Изучение мнения населения о качестве, оказываемых муниципальных услуг, осуществляется путем письменного опроса (анкетирования), согласно приложению 1 к настоящему Порядку.

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

- в помещениях муниципальных учреждений и администрации городского поселения Диксон;
- на официальном сайте администрации городского поселения Диксон в сети Интернет.

2.3. Организация изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг включает:

- принятие решения о проведении опроса населения (основанием является распорядительный документ руководителя ГРБС);
- изготовление опросных листов (анкет);
- проведение опроса населения;

- подведение итогов проведения опроса населения.

2.4. Письменный опрос (анкетирование) проводится в границах муниципального образования в удобное для жителей время (кроме ночного времени - с 23-00 ч. до 8-00 ч.).

2.5. В опросе имеют право участвовать получатели муниципальных услуг, постоянно или преимущественно проживающие на территории городского поселения Диксон. Участие в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своего мнения и убеждений или отказу от них.

Население городского поселения Диксон участвует в опросе на основе равного и прямого волеизъявления. Какие-либо ограничения прав жителей городского поселения Диксон на участие в письменном опросе, в зависимости от происхождения, социального и имущественного положения, национальной принадлежности, пола, образования, отношения к религии, политических и иных взглядов, рода и характера занятий запрещаются.

Подготовка, проведение и установление результатов опроса осуществляются открыто и гласно.

2.6. Анкета для проведения опроса должна содержать следующие сведения:

- наименование учреждения;
- дату проведения опроса (анкетирования);
- место проведения опроса (анкетирования);
- перечень вопросов, задаваемых респонденту;
- варианты ответов на поставленные вопросы.

2.7. 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 факторов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги.

В случае проведения учета мнения населения через интернет ресурсы (например: онлайн опрос) в обязательном порядке должна быть предусмотрена регистрация пользователя (респондента), который будет заполнять анкету, а анкета должна содержать обязательные поля для заполнения, отмеченные специальным значком

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

В анкете должно быть предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

2.9. Форму анкеты учреждение должно в обязательном порядке согласовать с учредителем.

2.10. Заполнение анкеты осуществляется лицом, проводящим анкетирование, или, при желании респондента, непосредственно респондентом.

2.11. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

2.12. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов.

2.13. 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.

2.14. По результатам изучения мнения населения составляется отчет, содержащий итоги изучения мнения населения, согласно приложению 2 к настоящему порядку.

2.15. Расчетная оценка соответствия качества муниципальных услуг по итогам проведения опроса (анкетирования) потребителей муниципальных услуг определяется в соответствии со следующими критериями:

Критерии оценки	Интерпретация оценки
Более 90 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют установленным требованиям	Муниципальная услуга соответствует установленным требованиям
50-90 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют установленным требованиям	Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями, установленных требований
Менее 50 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют установленным требованиям	Муниципальная услуга не соответствует установленным требованиям

2.16. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации городского поселения Диксон в сети Интернет.

Примерный вариант анкеты

Наименование учреждения _____

Дата анкетирования _____

Просим Вас принять участие в опросе, посвященном оценке качества работы учреждения. Ваши искренние ответы будут способствовать повышению качества оказываемых услуг.

Для заполнения анкеты Вам необходимо выбрать один из вариантов ответа, соответствующий Вашему мнению. Подписывать анкету не обязательно.

1. Считаете ли вы условия оказания услуг в учреждении комфортными?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

2. Считаете ли Вы специалистов, оказывающих услуги в учреждении, компетентными?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

3. Считаете ли вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

4. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении?

Удовлетворен

Удовлетворен частично

Не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

5. Владеете ли Вы информацией о работе учреждения?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

6. Удовлетворены ли Вы состоянием материальной базы учреждения?

Удовлетворен

Удовлетворен частично

Не удовлетворен
Затрудняюсь ответить

7. Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения?

Удовлетворен
Удовлетворен частично
Не удовлетворен
Затрудняюсь ответить

8. Удовлетворены ли Вы результатом получения услуги?

Удовлетворен
Удовлетворен частично
Не удовлетворен
Затрудняюсь ответить

9. Предложения по повышению качества услуг в учреждении

10. Что Вас не устраивает в работе учреждения?

11. Комментарии или дополнительная информация, которую желает сообщить респондент

ОТЧЕТ
об изучении мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг
в _____
(полное наименование учреждения)

1. Документ, на основании которого проводилась оценка качества

(наименование документа, дата, №)

2. Период проведения _____

3. Место проведения _____

4. Ответственный _____
(Ф.И.О., должность)

5. Количество опрошенных респондентов (заполненных анкет) _____

6. Оценка качества услуг, в т.ч.:

- соответствует требованиям _____

- предоставляется с устранимыми нарушениями _____

- не соответствует требованиям _____

7. Выявленные недостатки по оказанию услуг: _____

Руководитель _____ / _____

М.П.

« _____ » _____ 20__ г.