

РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН
РУКОВОДИТЕЛЬ
ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО КОМИТЕТА
БАВЛИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА



ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
БАУЛЫ
МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ
БАШКАРМА КОМИТЕТЫ
ЖИТӘКЧЕСЕ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.10. 2012 г.

КАРАР

№ 267

г.Бавлы

Об утверждении Порядка изучения
мнения населения о качестве
оказания муниципальных услуг в
Бавлинском муниципальном районе

На основании Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и в целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить «Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в Бавлинском муниципальном районе» согласно приложению.
2. Рекомендовать главам сельских поселений района разработать и утвердить порядки изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг предоставляемых на соответствующих территориях.
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Бавлинского муниципального района Республики Татарстан (www.Bavly.tatarstan.ru).
4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя руководителя Бавлинского района по экономическому развитию И.Р.Сайфиева



С.П.Самонина

ПОРЯДОК

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг
в Бавлинском муниципальном районе

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в Бавлинском районе (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в Бавлинском муниципальном районе (далее – изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

выявление степени удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг, предоставляемых МАУ МФЦ, МАУ РЦО, структурными подразделениями и отраслевыми органами Исполнительного комитета Бавлинского муниципального района, муниципальными и иными организациями и учреждениями района (далее – муниципальные органы);

создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными органами;

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 реестр муниципальных услуг предоставляемых муниципальными органами;

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется муниципальным органом, предоставляющим муниципальную услугу или в ведении которого находится муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу – главными распорядителями средств бюджета Бавлинского муниципального района (далее – главный распорядитель).

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

1.6. Изучение мнения населения осуществляется по необходимости, но не реже одного раза в год.

1.7. Координацию работы по проведению изучения мнения населения о качестве муниципальных услуг, предоставляемых в Бавлинском муниципальном районе, осуществляет отдел экономики и территориального развития Исполнительного комитета Бавлинского муниципального района.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг на территории Бавлинского муниципального района

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

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в помещениях муниципальных органов, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);

на официальном сайте Бавлинского муниципального района Республики Татарстан (www.Bavly.tatarstan.ru).

2.3. Дата проведения и продолжительность опроса определяются муниципальными органами самостоятельно.

2.4. Муниципальный орган, предоставляющий муниципальную услугу: организует проведение опроса;

134

устанавливает форму опросных листов (анкет);
проводит опрос;
подводит итоги проведенного опроса;
доводит итоги опроса до сведения Главы Бавлинского муниципального района;
размещает на официальном сайте Бавлинского муниципального района итоги изучения мнения населения.

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 условиями и временем ожидания получения услуги;

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.

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

2.9. Заполнение анкеты осуществляется лицом, производящим опрос, или, при желании респондента, непосредственно респондентом.

2.10. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

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

2.12. 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.

2.13. Количество респондентов, 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. Главный распорядитель обеспечивает сохранность документации по проведению опроса и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) до завершения опроса и установления его результатов. Опросные листы (анкеты) в течение 1 года хранятся у администратора сайта, а затем уничтожаются.

2.15. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг оформляются главными распорядителями в виде доклада об оценке населением Бавлинского муниципального района качества оказания муниципальных услуг и направляются в отдел экономики и территориального развития Бавлинского муниципального района.

2.16. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте Бавлинского муниципального района (www.Bavly.tatarstan.ru).

Управляющий делами



Х.С. Мугинов