

ЧАВАШ РЕСПУБЛИКИ
ШАМАРША РАЙОНĖ,

ШАМАРША РАЙОН
АДМИНИСТРАЦИЕ

ЙЫШАНУ

«__» _____ 2019 № ____
Шамарша ялĕ



ЧУВАШСКАЯ РЕСПУБЛИКА
ШЕМУРШИНСКИЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ
ШЕМУРШИНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«29» декабря 2018 года № 611
село Шемурша

Об утверждении Порядка изучения мнения населения Шемуршинского района о качестве оказания муниципальными учреждениями Шемуршинского района муниципальных услуг

В целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг при оценке их качества администрация Шемуршинского района постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения Шемуршинского района о качестве оказания муниципальными учреждениями Шемуршинского района муниципальных услуг.

2. Главным распорядителям бюджетных средств Шемуршинского района при организации проведения изучения мнения населения Шемуршинского района о качестве оказания подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных услуг руководствоваться настоящим Порядком.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела организационной работы администрации Шемуршинского района.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава администрации
Шемуршинского района



В.В. Денисов

Порядок
изучения мнения населения Шемуршинского района о качестве оказания
муниципальными учреждениями Шемуршинского района муниципальных услуг

1. Общие положения

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

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями муниципальных услуг в Шемуршинском районе (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг учреждениями муниципальных услуг в Шемуршинском районе;
создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг;
разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.3. Проведение изучения мнения населения осуществляется главными распорядителями бюджетных средств, в ведении которых находятся муниципальные учреждения, предоставляющие муниципальные услуги.

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

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

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальными учреждениями муниципальных услуг в Шемуршинском районе

2.1. Изучение мнения населения проводится путем письменного опроса (анкетирования), а также с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:
в местах предоставления муниципальных услуг (в помещениях муниципальных учреждений Шемуршинского района);

на официальных сайтах главных распорядителей бюджетных средств и их подведомственных учреждений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.3. Решение о проведении опроса принимается распоряжением или приказом главных распорядителей бюджетных средств.

2.4. Опрос проводится среди получателей муниципальных услуг, постоянно или преимущественно проживающих на территории Шемуршинского района. Участие жителей проживающих в Шемуршинском районе в опросе является свободным и добровольным.

2.5. Форма анкеты разрабатывается и утверждается главными распорядителями бюджетных средств, в ведении которых находятся муниципальные учреждения, предоставляющие муниципальные услуги, и согласовывается с уполномоченным лицом администрации Шемуршинского района. 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 компетентностью сотрудников;

удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

удовлетворенность графиком работы с посетителями;

наличие факторов взимания дополнительной платы за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги.

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

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

2.7. 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.

2.8. По результатам изучения мнения населения главные распорядители бюджетных средств составляют акт, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков. Копия акта предоставляется в отдел организационной работы администрации Шемуршинского района.

2.9. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальных сайтах главных распорядителей бюджетных средств и администрации Шемуршинского района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".