



АДМИНИСТРАЦИЯ УЖУРСКОГО РАЙОНА
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.10.2021

г. Ужур

№ 830

Об утверждении Порядка изучения мнения населения Ужурского района о качестве оказания муниципальных услуг

В целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг об их качестве, в соответствии со статьей 44 Устава Ужурского района Красноярского края ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения Ужурского района о качестве оказания муниципальных услуг согласно приложению.
2. Признать утратившим силу постановление администрации Ужурского района от 08.06.2015 № 370 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения Ужурского района о качестве оказания муниципальных услуг».
3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы по социальным вопросам и общественно - политической работе В.А. Богданову.
4. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования в специальном выпуске районной газеты «Сибирский хлебороб».

Глава района

К.Н. Зарецкий



ПОРЯДОК
изучения мнения населения Ужурского района
о качестве оказания муниципальных услуг

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения Ужурского района о качестве оказания муниципальных услуг (далее-Порядок).

2. Основными целями изучения мнения населения являются:

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

3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в реестр муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Ужурского района, структурными подразделениями администрации Ужурского района и муниципальными учреждениями Ужурского района.

4. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется в отношении муниципальных учреждений, для которых устанавливается муниципальное задание на оказание муниципальных услуг. Изучение мнения населения осуществляется по месту оказания муниципальных услуг, путем письменной формы опроса (анкетирования) или электронной формы опроса.

5. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг путем использования электронной формы опроса, осуществляется рассылкой интернет-ссылок респондентам через сайты учреждений, чаты в социальных сетях и мессенджерах.

Руководитель учреждения издает приказ о проведении изучения мнения населения с указанием сроков и назначением ответственного.

6. Изучение мнения населения осуществляется ежегодно, в срок до 10 ноября.

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

- принятие решения о проведении опроса населения;
- изготовление опросных листов (анкет);
- обеспечение рассылки интернет-ссылок для проведения электронного опроса;

- организацию проведения опроса и оповещение жителей муниципального образования Ужурский район в газете «Сибирский хлебороб», на официальных сайтах администрации Ужурского района и муниципальных учреждений Ужурского района о порядке, месте, дате и времени проведения опроса, вопросах, выносимых на опрос;

- подведение итогов проведения опроса населения;

- осуществление иных полномочий.

8. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории Ужурского района, участвовавших в получении муниципальных услуг. Участие в опросе является свободным и добровольным, никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него.

9. 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;

10. 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;

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

12. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

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

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

15. 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.

16. Результатом опроса является показатель «удовлетворенность населения качеством и доступностью предоставленных услуг» в процентном

отношении от числа опрошенных. В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

17. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг оформляются в виде отчета об изучении мнения населения Ужурского района о качестве оказания муниципальных услуг согласно приложению №1.

18. 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% опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием	Муниципальная услуга соответствует требованиям, установленным муниципальным заданием
50 - 90 % опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием	Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями требований
Менее 50 % опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием	Муниципальная услуга не соответствует требованиям, установленным муниципальным заданием

19. Информация о результатах проведенного опроса населения направляется учредителю не позднее 20 ноября года, следующего за отчетным.

Результаты проведенного опроса населения размещаются на официальных сайтах: муниципального образования Ужурский район и муниципальных учреждений Ужурского района.

20. Поступившие в результате анкетирования замечания, предложения, жалобы рассматриваются, анализируются и принимаются меры по улучшению качества предоставления муниципальных услуг.

Приложение №1
к Порядку изучения
мнения населения
о качестве оказания
муниципальных услуг

ОТЧЕТ

об изучении мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг

1. Документ, на основании которого проводилась оценка качества

_____ (наименование документа, №, дата)

2. Период проведения _____

3. Форма проведения _____

4. Ответственный _____

(Ф.И.О., должность)

5. Количество опрошенных респондентов (заполненных анкет) _____

- % от общего количества респондентов _____

6. Оценка качества услуг, в т.ч.:

- соответствует требованиям _____;

- предоставляется с устранимыми нарушениями _____;

- не соответствует требованиям _____.

7. Выявленные недостатки по оказанию услуг:

Директор _____ / _____

М.П.

« ____ » _____ 20 ____ г.