



Администрация города Лесосибирска
Красноярского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09.12.2015

г. Лесосибирск

№ 1435

Об утверждении порядка изучения мнения населения города Лесосибирска о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ)

В целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг о их качестве, в соответствии со ст. 69.1 Бюджетного кодекса Российской Федерации, руководствуясь ст. 31 Устава города Лесосибирска Красноярского края **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения города Лесосибирска о качестве оказания муниципальных услуг (выполнении работ) согласно приложению к настоящему Постановлению.

2. Управлению делами и кадровой политики опубликовать настоящее Постановление в газете «Заря Енисея» и разместить на официальном сайте администрации города.

3. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой

4. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2015 года.



А.В. Хохряков

**ПОРЯДОК
ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА ЛЕСОСИБИР-
СКА О КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
(ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ)**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципальных услуг (выполнении работ);

создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями города Лесосибирска (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 главным распорядителем бюджетных средств (далее - ГРБС), оказывающими данную муниципальную услугу.

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.

**II. ПОРЯДОК ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА ЛЕ-
СОСИБИРСКА О КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
(ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ)**

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

2.2. Письменный опрос (анкетирование) о качестве оказываемых услуг осуществляется непосредственно по месту их предоставления (в учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги), в удобное для жителей время (кроме ночного времени - с 23-00 ч. до 8-00 ч.).

2.3. Решение о проведении опроса принимается распоряжением или приказом ГРБС.

2.4. В опросе имеют право участвовать получатели муниципальных услуг, постоянно или преимущественно проживающие на территории города Лесосибирска старше 18 лет. Участие жителей города Лесосибирска в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них.

Население города Лесосибирска участвует в опросе на основе равного и прямого волеизъявления. Какие-либо ограничения прав жителей города 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.

2.5. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг (выполнения работ);

- удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;

- время ожидания получения услуг (работ);

- удовлетворенность графиком работы с посетителями;

- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

- наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги.

2.6. Вопросы, требующие от респондента оценки качественной характеристики предоставляемой услуги, в качестве ответа должны предполагать выбор не менее чем из пяти ступеней качества.

2.7. До начала проведения опроса респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов и о сохранности анонимности его ответов.

2.8. 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.

2.9. По результатам изучения мнения населения ГРБС составляет акт, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.10. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации города Лесосибирска.