



**АДМИНИСТРАЦИЯ ОКТЯБРЬСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 30.12.2013 г. № 1067

Об утверждении порядка изучения мнения населения Октябрьского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг

В целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг о качестве, Администрация Октябрьского муниципального района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения Октябрьского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг согласно приложению к настоящему Постановлению.

2. Рекомендовать главам сельских поселений района разработать и утвердить порядки изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг предоставляемых на соответствующих территориях.

3. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на управляющего делами Администрации Октябрьского муниципального района С.А. Сычева.

4. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава района:

М.И. Молчан

**ПОРЯДОК
ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ОКТЯБРЬСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
О КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

1. Общие положения:

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения Октябрьского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению Октябрьского муниципального района. Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения Октябрьского муниципального района 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 предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципальных услуг;

создание системы мониторинга качества и допустимости муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Октябрьского муниципального района (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), оказывающим 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 и проводится в срок до 1 ноября текущего года.

2. Порядок изучения мнения населения Октябрьского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг.

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

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:
в помещениях муниципальных учреждений и администрации Октябрьского муниципального района;
на официальном сайте администрации Октябрьского муниципального района в сети Интернет.

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

2.4. Письменный опрос (анкетирование) проводится в границах муниципального образования в удобное для жителей время (кроме ночного времени).

2.5. В опросе имеют право участвовать получатели муниципальных услуг, постоянно или преимущественно проживающие на территории Октябрьского муниципального района. Участие жителей Октябрьского муниципального района 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 Октябрьского муниципального района участвует в опросе на основе равного и прямого волеизъявления. Какие-либо ограничения прав жителей Октябрьского муниципального района 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 осуществляется, открыто и гласно.

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 компетентностью сотрудников;

удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

удовлетворенность графиком работы с посетителями;

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

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

2.9. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации Октябрьского муниципального района в сети Интернет.