

ПОРЯДОК

изучения мнения населения ЗАТО п. Солнечный Красноярского края
о качестве оказания муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг населению ЗАТО п. Солнечный, обеспечения эффективности и результативности расходования бюджетных средств и устанавливает процедуру изучения мнения населения ЗАТО п. Солнечный Красноярского края о качестве оказания муниципальных услуг (далее – изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения ЗАТО п. Солнечный качеством предоставляемых муниципальных услуг;
- разработка мер, направленных на повышение эффективности деятельности администрации ЗАТО п. Солнечный, ответственных за организацию предоставления муниципальных услуг, муниципальных учреждений ЗАТО п. Солнечный, предоставляющих муниципальные услуги;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

1.3. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется структурным подразделением (специалистом) администрации ЗАТО п. Солнечный, предоставляющим муниципальную услугу или в ведении которого находится муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

1.4. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется один раз в год в 1 квартале.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг

2.1. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется в форме опроса (анкетирования).

2.2. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг может осуществляться:

— непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в организациях (учреждениях), оказывающих соответствующие муниципальные услуги);

— на официальном сайте ЗАТО п. Солнечный в сети Интернет (<http://zato-solnechnyi.ru/>).

2.3. Время, способ и продолжительность опроса определяются главными распорядителями самостоятельно.

2.4. Главный распорядитель:

— принимает решение о проведении опроса;

— организует проведение опроса;

— устанавливает форму опросных листов (анкет);

— проводит опрос;

— подводит итоги проведенного опроса.

2.5. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации.

2.6. Анкета для проведения опроса должна содержать следующие сведения:

— фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение опроса;

— дату проведения опроса;

— место проведения опроса;

— перечень вопросов, задаваемых респонденту;

— общие сведения о респонденте (пол, возраст, место проживания, род занятий, образование);

— фамилию, имя, отчество, контактную информацию респондента;

— подпись респондента и лица, осуществляющего проведение опроса.

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

— состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;

— состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;

— состояние инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения), оказывающей муниципальные услуги;

— удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;

— удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками организации (учреждения), оказывающими муниципальные услуги;

— удовлетворенность условиями и временем ожидания получения услуги;

— удовлетворенность графиком работы с посетителями;

— удовлетворенность компетентностью сотрудников;

— удовлетворенность результатом получения услуги;

— наличие фактов взимания дополнительной оплаты услуг.

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

2.9. В анкете должен быть предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых муниципальных услуг, из которых респондент может выбрать один или несколько факторов. По желанию респондента, перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.

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

2.11. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим интервью, или, при желании респондента, непосредственно респондентом.

2.12. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

2.13. Заполнение анкеты осуществляется последовательно, возвращение к пропущенным вопросам не допускается.

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

2.15. 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. Подпись респондента обязательна.

2.16. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования. В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

2.17. Перед проведением опроса должно быть проведено тестирование анкеты на выборке потребителей. При этом респонденты не просто отвечают на вопросы анкеты, но и оценивают качество самих вопросов. На основании полученной информации вопросы анкеты подлежат корректировке.

2.18. Осуществление опроса получателей муниципальных услуг осуществляется в три этапа. На каждом из этапов должен быть проведен опрос одной трети запланированного числа респондентов. Интервал между этапами должен составлять от двух до пяти рабочих дней включительно.

2.19. 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 главного распорядителя, а затем уничтожаются.

2.20. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг оформляются главными распорядителями в виде доклада

об оценке населением ЗАТО п. Солнечный качества оказания муниципальных услуг (далее – доклад) и направляются в финансово-экономический отдел администрации ЗАТО п. Солнечный для подготовки сводной информации главе администрации ЗАТО п. Солнечный.

2.21. Краткая информация об оценке населением ЗАТО п. Солнечный качества оказания муниципальных услуг размещается на официальном сайте ЗАТО п. Солнечный в сети Интернет.

2.22. Информация об оценке населением качества оказания муниципальных услуг учитывается администрацией ЗАТО п. Солнечный при формировании расходной части бюджета на очередной финансовый год и плановый период.