

Приложение
к Постановлению главы
муниципального образования
«Кош-Агачский район»
от «___» _____ 2011 г. №___

ПОРЯДОК

изучения мнения населения муниципального образования

«Кош-Агачский район» о качестве оказания муниципальных услуг

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения МО «Кош-Агачский район» о качестве оказания муниципальных услуг (далее – изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг).
2. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.
3. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется один раз в год в сроки, установленные администрацией МО «Кош-Агачский район». Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в организациях (учреждениях), оказывающих соответствующие муниципальные услуги).
5. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется в форме формализованных личных интервью с получателями муниципальных услуг (далее – интервью).
6. Ответственным за разработку анкет для проведения интервью является независимая организация, группа специалистов (победитель конкурса на выполнение соответствующих работ, либо привлеченная по соответствующему договору в рамках действующего законодательства).
7. Финансирование мероприятий, связанных с изучением мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, осуществляется муниципальным образованием «Кош-Агачский район» за счет средств местного бюджета в рамках средств, предусмотренных в бюджете на очередной финансовый год и плановый период в соответствии с действующей бюджетной классификацией Российской Федерации. Расходы производятся в соответствии с требованиями Бюджетного кодекса Российской Федерации, действующего федерального, регионального, муниципального законодательства.
8. Анкета для проведения интервью должна содержать следующие сведения:
 - фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение интервью;
 - дату проведения интервью;
 - место проведения интервью;
 - перечень вопросов, задаваемых респонденту;

- фамилию, имя, отчество, контактную информацию респондента;
- подпись респондента и лица, осуществляющего проведение интервью.

9. Анкета для проведения интервью 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), оказывающей муниципальные услуги;
- удовлетворенность условиями ожидания приема;
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- время ожидания получения услуги;
- удовлетворенность результатом получения услуги;
- наличие фактов взимания дополнительной оплаты услуг.

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

11. В анкете должен быть предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых муниципальных услуг. Должны быть приведены не менее 5 факторов, из которых респондент может выбрать один или несколько факторов. По желанию респондента, перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.

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

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

14. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

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

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

17. 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.

18. 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.

19. Осуществление интервью получателей муниципальных услуг осуществляется в три этапа. На каждом из этапов должно быть проведено интервью не менее чем одной трети и не более чем половины запланированного числа респондентов (получателей соответствующей бюджетной услуги). Интервал между этапами должен составлять от двух до пяти рабочих дней включительно.

20. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг оформляются в виде доклада об оценке населением, организациями, предпринимателями муниципального образования «Кош-Агачский район» качества оказания муниципальных услуг (далее – доклад).

21. В докладе должны содержаться фамилии, имена, отчества и контактная информация не менее чем десяти процентов респондентов, согласившихся сообщить соответствующие сведения в ходе проведения исследования.

22. После завершения подготовки доклада администрация МО «Кош-Агачский район» обеспечивает публикацию краткой информации об оценке населением, организациями, предпринимателями муниципального образования «Кош-Агачский район» качества оказания муниципальных услуг на официальном сайте администрации МО «Кош-Агачский район» в сети «Интернет».

23. Информация об оценке населением, организациями, предпринимателями муниципального образования «Кош-Агачский район» качества оказания муниципальных услуг учитывается администрацией МО «Кош-Агачский район» при планировании работы органов местного самоуправления (организаций, предоставляющих муниципальные услуги), а также при формировании расходной части бюджета на очередной финансовый год и плановый период.