



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА АЧИНСКА
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20.11.2017

г. Ачинск

362-п

Об утверждении Порядков
изучения мнения населения
города Ачинска о качестве
муниципальных услуг

В целях повышения качества предоставляемых (оказываемых) муниципальных услуг (работ) и учета мнения получателей муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь статьями 36, 40, 55 Устава города Ачинска,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве муниципальных услуг, предоставляемых администрацией города Ачинска, структурными подразделениями администрации города Ачинска, являющимися юридическими лицами, муниципальными учреждениями согласно приложению 1.

2. Утвердить Типовой порядок изучения мнения населения о качестве муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ачинска, согласно приложению 2.

3. Руководителям органов администрации города Ачинска, осуществляющим функции и полномочия учредителя муниципального учреждения, установить Порядок изучения мнения населения о качестве муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) подведомственными муниципальными учреждениями города Ачинска в соответствии с типовым Порядком, утвержденным настоящим постановлением, с учетом специфики деятельности учреждений.

4. Контроль исполнения постановления возложить на заместителя Главы города Ачинска Степанову Л.В.

5. Опубликовать постановление в газете «Ачинская газета» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления: www.adm-achinsk.ru.

6. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования.

Глава города Ачинска



И.У. Ахметов



Порядок
изучения мнения населения о качестве
муниципальных услуг, предоставляемых администрацией
города Ачинска, структурными подразделениями администрации
города Ачинска, являющимися юридическими лицами,
муниципальными учреждениями

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве муниципальных услуг, предоставляемых администрацией города Ачинска, структурными подразделениями администрации города Ачинска, являющимися юридическими лицами, муниципальными учреждениями (далее – Порядок), разработан в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг населению на территории города Ачинска, предоставляемых в рамках Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве муниципальных услуг, предоставляемых администрацией города Ачинска, структурными подразделениями администрации города Ачинска, являющимися юридическими лицами, муниципальными учреждениями (далее – изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг, предоставляемых администрацией города Ачинска и структурными подразделениями администрации города Ачинска, являющимися юридическими лицами, муниципальными учреждениями;
- создание системы мониторинга качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг;
- разработка мер, направленных на снижение административных барьеров и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность муниципальных услуг, включенных в перечень муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления города Ачинска.

1.4. Организация изучения мнения населения о качестве оказания услуг, предоставляемых администрацией города Ачинска, осуществляется управлением делами администрации города Ачинска (далее – уполномоченный орган).

Уполномоченный орган по организации изучения мнения населения о качестве оказания услуг, предоставляемых структурным подразделением администрации города Ачинска, являющимся юридическим лицом, и муниципальным учреждением определяется приказом руководителя данного структурного подразделения администрации города Ачинска, приказом руководителя муниципального учреждения.

1.5. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год в течение второго квартала текущего года.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве муниципальных услуг на территории города Ачинска

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

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:
в помещениях по месту предоставления муниципальных услуг;
на официальном сайте органов местного самоуправления:
<http://adm-achinsk.ru>.

2.3. Дата начала и продолжительность опроса (анкетирования) качества муниципальных услуг, предоставляемых структурным подразделением администрации города Ачинска, являющимся юридическим лицом, и муниципальным учреждением, определяется распоряжением (приказом) руководителя.

Дата начала и продолжительность опроса (анкетирования) качества оказания муниципальных услуг, предоставляемых структурным подразделением администрации города Ачинска, являющимся юридическим лицом, и муниципальным учреждением определяется приказом руководителя данного структурного подразделения, приказом руководителя учреждения.

2.4. Уполномоченный орган:

- организует проведение опроса;
- устанавливает форму опросных листов (анкет), обеспечивает их изготовление, распространение и сбор;
- проводит опрос;
- подводит итоги проведенного опроса;
- доводит итоги опроса до сведения Главы города Ачинска, заместителей Главы города Ачинска, курирующих соответствующее направление деятельности;
- размещает на официальном сайте органов местного самоуправления итоги изучения мнения населения.

2.5. В опросах (анкетировании) могут принимать участие жители города старше 18 лет, постоянно проживающие на территории города. Участие граждан в опросе (анкетировании) является свободным и добровольным.

На официальном сайте органов местного самоуправления уполномоченный орган оповещает потребителей муниципальных услуг за

месяц до проведения опроса (анкетирования) о месте, дате и времени проведения опроса (анкетирования), вопросах, выносимых для изучения мнения населения о качестве предоставляемых услуг.

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

2.7. Анкета для проведения опроса (анкетирования) должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение опроса;
- дату проведения опроса (анкетирования);
- место проведения опроса (анкетирования);
- перечень вопросов, задаваемых респонденту;
- фамилию, имя, отчество, дату рождения респондента;
- подпись респондента и лица, осуществляющего проведение опроса (анкетирования).

2.8. Анкета для проведения опроса (анкетирования) должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- комфортность помещений, предназначенных для предоставления муниципальных услуг;
- удовлетворенность информированием о порядке предоставления муниципальных услуг;
- удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;
- наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, предусмотренных административными регламентами предоставления муниципальных услуг.

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

2.10. Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемое на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения опроса (анкетирования).

2.11. По результатам изучения мнения населения уполномоченный орган составляет аналитическую справку, содержащую итоги изучения мнения населения и рекомендации по исполнению требований к стандарту предоставления муниципальной услуги.

2.12. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления.



Типовой порядок
изучения мнения населения о качестве
муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых)
муниципальными учреждениями города Ачинска

1. Общие положения

1.1. Настоящий типовой порядок изучения мнения населения о качестве муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ачинска в соответствии со статьей 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, Постановлением администрации города Ачинска от 23.10.2015 № 354-п «Об утверждении Порядка и условий формирования муниципального задания в отношении муниципальных бюджетных и автономных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания» (далее – Типовой порядок), разработан в целях создания системы учета потребности в оказываемых муниципальных услугах (выполняемых работах) и направлен на улучшение качества планирования бюджетных расходов.

1.2. Типовой порядок не распространяется на муниципальные услуги, предоставляемые администрацией города Ачинска, структурными подразделениями администрации города Ачинска, являющимися юридическими лицами, муниципальными учреждениями в рамках Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3. Изучение мнения населения об удовлетворенности качеством муниципальных услуг (работ) (далее – получатель услуг, изучение мнения) включает в себя, в том числе, оценку потребности получателей услуг в муниципальных услугах (работах), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ачинска (далее – исполнители услуг).

1.4. Изучение мнения проводится отдельно по каждой муниципальной услуге (работе) из числа указанных в общероссийских базовых (отраслевых) перечнях (классификаторах) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и в региональном перечне (классификаторе) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, и работ, оказание и выполнение которых

предусмотрено нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации (муниципальными правовыми актами).

1.5. Организация изучения мнения осуществляется структурным подразделением администрации города Ачинска, ответственным за организацию оказания муниципальных услуг (далее – организатор изучения мнения). В отношении муниципальных учреждений, не находящихся в ведении какого-либо структурного подразделения администрации города Ачинска, организация изучения мнения осуществляется непосредственно самим учреждением.

1.6. Изучение мнения осуществляется не реже одного раза в год, в течение второго квартала текущего года.

1.7. Изучение мнения проводится в целях:

- выявления уровня удовлетворенности получателей услуг существующим объемом и качеством муниципальных услуг и результатов работ;
- обеспечения учета муниципальных услуг (работ), оказание (выполнение) которых финансируется за счет средств бюджета города Ачинска;
- выявления тенденций изменения спроса на муниципальные услуги (работы) со стороны получателей услуг, определения приоритетных направлений для эффективного распределения средств бюджета на оказание муниципальных услуг (выполнение работ).

2. Способы и критерии проведения мониторинга

2.1. Осуществляемый в целях проведения изучения мнения сбор информации о качестве фактически оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) исполнителями услуг осуществляется посредством анкетирования получателей услуг.

2.2. Анкетирование проводится:

- в муниципальных учреждениях, являющихся исполнителями услуг;
- на официальных сайтах исполнителей услуг в сети Интернет.

2.3. Анкетирование проводится по следующим критериям:

- категории получателей муниципальных услуг;
- информационное обеспечение получателей услуг о муниципальных услугах (работах) при обращении за оказанием муниципальных услуг (выполнением работ) и в ходе их получения;
- наличие жалоб со стороны получателей услуг на качество муниципальных услуг (работ);
- неудовлетворенность результатом оказанной муниципальной услуги (выполненной работы);
- оценки потребности в услугах (работах).

2.4. Анкетирование проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации.

2.5. Организатор изучения мнения:

- определяет подчиненное лицо, ответственное за организацию мероприятий по анкетированию потребителей муниципальных услуг (работ);
- организует проведение анкетирования в срок, указанный в пункте 1.6 Типового порядка, и оповещает потребителей услуг за один месяц до проведения анкетирования в сети Интернет о месте, дате и времени проведения анкетирования;
- разрабатывает и утверждает форму анкеты, обеспечивает ее изготовление, распространение и сбор;
- подводит итоги проведенного анкетирования;
- размещает итоги изучения мнения на официальном сайте органов местного самоуправления;
- доводит итоги анкетирования до сведения Главы города Ачинска, заместителей Главы города Ачинска, курирующих соответствующие направления деятельности.

2.6. При проведении анкетирования должно быть выявлено мнение потребителей не менее чем в 50 % учреждений, оказывающих (выполняющих) идентичные муниципальные услуги (работы). Количество анкетизируемых не должно быть менее 25 % от общего числа получателей услуг.

2.7. Оценка изучения мнения на основе проведенного анкетирования по каждой муниципальной услуге производится по следующим критериям:

Критерии оценки удовлетворенности качеством муниципальных услуг (работ) опрошенных получателей услуг	Оценка изучения мнения получателей услуг	Комментарий оценки
Более 70%	1,0	Услуги (работы) соответствуют потребности потребителей услуг
50-70%	0,5	Услуги (работы) в целом соответствуют потребности потребителей услуг
Менее 50%	0,0	Услуги (работы) не соответствуют потребности потребителей услуг

2.8. Организаторы изучения мнения обеспечивают сохранность документации по проведению анкетирования в течение 3 лет.

3. Рассмотрение и учет результатов изучения мнения

3.1. После проведения анкетирования организаторы изучения мнения осуществляют подготовку и утверждение отчета о результатах проведенного анкетирования и направляют его в управление экономического развития и

планирования администрации города Ачинска в срок не позднее 15 дней с даты окончания анкетирования.

3.2. Отчет должен содержать:

- общее количество потребителей услуг, принявших участие в анкетировании;
- сроки проведения анкетирования;
- процент от числа опрошенных по каждой муниципальной услуге (работе) от общего количества потребителей, принимающих участие в анкетировании;
- оценку изучения мнения в соответствии с критериями, определенными пунктом 2.7 Типового порядка;
- перспективы развития, планируемые изменения, направленные на улучшение уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг (работ).