



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

от « 18 » февраля 2010 г.

№ 111

**Об утверждении Порядка изучения
мнения населения о качестве оказания
муниципальных услуг предоставляемых
структурными подразделениями и
отраслевыми органами исполнительного
комитета Арского муниципального района
Республики Татарстан**

В целях реализации Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», исполнительный комитет Арского муниципального района постановляет:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг предоставляемых структурными подразделениями и отраслевыми органами исполнительного комитета Арского муниципального района Республики Татарстан, муниципальными и иными организациями и учреждениями поселения, согласно приложению.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.

3. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Руководитель
исполнительного комитета

И.А.Галимуллин

ПОРЯДОК

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг предоставляемых структурными подразделениями и отраслевыми органами исполнительного комитета Арского муниципального района Республики Татарстан, муниципальными и иными организациями и учреждениями поселения

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг предоставляемых структурными подразделениями и отраслевыми органами исполнительного комитета Арского муниципального района Республики Татарстан, муниципальными и иными организациями и учреждениями поселения (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению на территории Арского муниципального района Республики Татарстан.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг структурными подразделениями и отраслевыми органами исполнительного комитета Арского муниципального района Республики Татарстан, муниципальными и иными организациями и учреждениями поселений (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг структурными подразделениями и отраслевыми органами исполнительного комитета Арского муниципального района Республики Татарстан, муниципальными и иными организациями и учреждениями поселений (далее – муниципальные органы);

создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными органами;

разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышение качества, предоставляемых муниципальных услуг.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в реестр муниципальных услуг предоставляемых муниципальными органами;

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется отделом экономики и финансов исполнительного комитета Арского муниципального района Республики Татарстан.

1.5. Изучение мнения населения может осуществляться независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

1.6. Изучение мнения населения осуществляется по необходимости, но не реже одного раза в год.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг на территории Арского муниципального района Республики Татарстан.

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

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

в помещениях муниципальных органов;

на официальном сайте исполнительного комитета Арского муниципального района Республики Татарстан Arsk@tatar.ru

2.3. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными органами, определяются руководителем исполнительного комитета Арского муниципального района Республики Татарстан.

2.4. Отдел экономики и финансов

организует проведение опроса;

устанавливает форму опросных листов (анкет);

проводит опрос;

подводит итоги проведенного опроса;

доводит итоги опроса до сведения руководителя исполнительного комитета Арского муниципального района Республики Татарстан, а также муниципальных органов предоставляющих муниципальные услуги;

размещает на официальном сайте исполнительного комитета Арского муниципального района Республики Татарстан итоги изучения мнения населения.

2.5. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг.

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 графиком работы с посетителями;

удовлетворенность компетентностью сотрудников;

удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

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

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

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, исполнительный комитет Арского муниципального района и (или) структурное подразделение исполнительного комитета Арского муниципального района Республики Татарстан составляет акт, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.10. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте исполнительного комитета Арского муниципального района Республики Татарстан Arsk@tatar.ru.