**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ОРЛОВСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

09.07.2012 **№ 651** п.Орловский

Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в муниципальном образовании «Орловский район»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах местного организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» на территории Орловского района,руководствуясь Уставом муниципального образования «Орловский район»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в муниципальном образовании «Орловский район» согласно приложению.

2. Опубликовать данное постановление на официальном сайте Администрации Орловского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации Орловского района Крахмальцеву Н.А.

Глава

Орловского района Ю.П.Лопатько

Приложение

к постановлению

Администрации

Орловского района

от 09.07.2012 №651

**ПОРЯДОК**

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в муниципальном образовании «Орловский район»

**1.Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в муниципальном образовании «Орловский район», предоставляемых структурными подразделениями и отраслевыми (функциональными) органами Администрации Орловского района, муниципальными и иными организациями района(далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению на территории Орловского района и устанавливает процедуру изучения мнения населения(далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

1.2.1. Выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг структурными подразделениями и отраслевыми (функциональными) органами Администрации Орловского района, муниципальными и иными организациями района (далее – муниципальные органы).

1.2.2. Создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными органами.

1.2.3. Разработка мер, направленных на снижение административных барьеров, оптимизацию 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. Изучение мнения населения осуществляется независимой организацией на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

1.5. Финансирование мероприятий, связанных с изучением мнения населения о качестве оказываемых услуг, осуществляется за счет средств бюджета Орловского района, в пределах ассигнований, утвержденных на эти цели на очередной финансовый год.

1.6. Изучение мнения населения осуществляется в сроки, установленные Главой Орловского района.

**2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания**

**муниципальных услуг на территории Орловского района**

2.1. Изучение мнения населения о качестве оказываемых услуг осуществляется в форме формализованных личных интервью с получателями услуг (далее–интервью).

2.2. Изучение мнения населения о качестве оказываемых услуг осуществляется непосредственно по месту их предоставления (в организациях (учреждениях), оказывающих соответствующие муниципальные услуги) и на официальном сайте Администрации Орловского района.

2.3. Ответственным за разработку анкет для проведения интервью является независимая организация – победитель конкурса на выполнение соответствующих работ.

2.4. 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.

 2.5. 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 услуги;

 - удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой услуге;

 - удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками организации (учреждения), оказывающей услуги;

 - удовлетворенность условиями ожидания приема;

 - удовлетворенность графиком работы с посетителями;

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;

 - время ожидания получения услуги;

 - удовлетворенность результатом получения услуги;

 - наличие фактов взимания оплаты услуг, включая дополнительную оплату услуг.

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

 2.7. В анкете должен быть предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых услуг. Должны быть приведены не менее 20 факторов, из которых респондент может выбрать один или несколько факторов. По желанию респондента, перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.

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

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

 2.10. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

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

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

2.13. 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.

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

 2.15. Осуществление интервью получателей 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 услуги). Интервал между этапами должен составлять от двух до пяти рабочих дней включительно.

 2.16. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых услуг оформляются отделом экономики Администрации Орловского района в виде доклада об оценке населением, организациями, предпринимателями Орловского района качества оказания муниципальных услуг (далее–доклад), осуществляющими изучение мнения населения.

 2.17. Доклад предоставляется Главе Орловского района для утверждения.

 2.18. Информация об оценке населением, организациями, предпринимателямиОрловского района качества оказания муниципальных услуг учитывается финансовым отделом Администрации Орловского района при формировании расходной части бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

2.19. При получении отрицательной оценкинаселением качества оказания муниципальных услуг, организациями, предпринимателями Орловского района,структурными подразделениями и отраслевыми (функциональными) органами Администрации Орловского района, муниципальными и иными организациями, предоставляющими муниципальные услуги, разрабатываются меры,направленные на улучшение организации, оптимизацию и повышение качества оказания муниципальных услуг, снижение административных барьеров.

Управляющий делами

Администрации Орловского района З.Н.Дегтярева