

Постановление Администрации ЗАТО г. Зеленогорска от 13.01.2017 №2-п

Об утверждении Порядка изучения мнения населения города Зеленогорска о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальными учреждениями города Зеленогорска

В целях создания системы осуществления оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ) и изучения мнения населения города Зеленогорска о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальными учреждениями города Зеленогорска, в соответствии с Законом Красноярского края от 10.07.2007 № 2-317 «О межбюджетных отношениях в Красноярском крае», учитывая приказ министерства финансов Красноярского края от 31.01.2014 № 10 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга и оценки качества управления муниципальными финансами в муниципальных районах и городских округах Красноярского края», руководствуясь Уставом города,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения города Зеленогорска о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальными учреждениями города Зеленогорска согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу в день, следующий за днем его опубликования в газете «Панорама».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации ЗАТО г. Зеленогорска по экономике и финансам.

Глава Администрации
ЗАТО г. Зеленогорска

А.Я. Эйдемиллер

Приложение
к постановлению Администрации
ЗАТО г. Зеленогорска
от 13.01.2017 № 2-п

**Порядок
изучения мнения населения города Зеленогорска о качестве
оказания муниципальных услуг (выполнения работ)
муниципальными учреждениями города Зеленогорска**

1. Настоящий порядок разработан в целях повышения качества и доступности оказания населению города Зеленогорска (далее – население) муниципальных услуг (выполнения работ), включенных в ведомственные перечни муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями города Зеленогорска (далее – учреждения) в качестве основных видов деятельности.

Настоящий порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания (выполнения) учреждениями муниципальных услуг (работ) (далее - изучение мнения населения).

2. Изучение мнения населения осуществляется:

- для выявления степени удовлетворенности населения качеством оказываемых (выполняемых) учреждениями муниципальных услуг (работ);
- для создания системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг (работ);
- для разработки мер, направленных на повышение качества оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ).

3. Изучение мнения населения проводится путем опроса. Опрос проводится в форме анкетирования не реже одного раза в год в срок до 30 апреля текущего года.

4. Опрос проводится среди населения, получающего муниципальные услуги (работы) (далее – респонденты). Участие в опросе является свободным, добровольным и анонимным.

5. Опрос осуществляется структурными подразделениями Администрации ЗАТО г. Зеленогорска и муниципальными казенными учреждениями, в ведении которых находятся учреждения, оказывающие муниципальные услуги (выполняющие работы) (далее - учредители). Решение о проведении опроса оформляется приказом учредителя.

6. Опрос проводится учредителями самостоятельно или путем привлечения независимой организации на основе муниципального контракта, заключенного между учредителем и независимой организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

7. Опрос может проводиться:

- в местах оказания муниципальных услуг (выполнения работ) (в помещениях учреждений);
- на официальных сайтах учредителей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет).

8. Форма анкеты разрабатывается учредителем и утверждается его приказом.

Примерная форма анкеты приведена в приложении к настоящему порядку.

Анкета должна отражать аспекты обслуживания, позволяющие оценить:

1) удовлетворенность респондента комфортностью помещений, предназначенных для оказания муниципальной услуги (выполнения работы);

2) удовлетворенность респондента информированием о порядке оказания муниципальной услуги (выполнения работы);

3) удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям;

4) удовлетворенность респондента компетентностью сотрудников;

5) удовлетворенность респондента результатами оказания муниципальной услуги (выполнения работы);

6) удовлетворенность респондента графиком работы с посетителями;

7) наличие фактов взимания дополнительной платы за оказание муниципальной услуги (выполнение работы), кроме случаев, установленных законодательством;

8) удовлетворенность ценовой политикой учреждения;

9) удовлетворенность оперативностью и качеством обслуживания при оказании муниципальной услуги (выполнении работы);

10) удовлетворенность респондента другими аспектами, касающимися области и специфики оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

В анкете должно быть предусмотрено место для записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

9. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг (работ), определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения опроса.

10. Аспекты обслуживания респондента, требующие оценки качественной характеристики оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы), оцениваются по 5-бальной шкале.

11. Для определения степени удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг (выполнения работ) по каждой муниципальной услуге (работе) рассчитывается средняя оценка степени удовлетворенности качеством оказания муниципальной услуги (выполнения работы) (далее - *Оср_i*) по следующей формуле:

$$Оср_i = \sum O_{ui} / N ,$$

где:

$\sum O_{ui}$ – сумма итоговых оценок степени удовлетворенности качеством оказания i-й муниципальной услуги (выполнения работы) по всем заполненным анкетам;

N – количество респондентов, принявших участие в опросе по конкретной муниципальной услуге (работе).

12. По результатам опроса учредитель составляет отчет, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации об улучшении качества оказания учреждениями муниципальных услуг (выполнения работ), и не позднее 30 мая текущего года направляет его в учреждения.

Копия отчета не позднее 1 июня текущего года представляется в Финансовое управление Администрации ЗАТО г. Зеленогорска.

13. Итоги опроса размещаются на официальном сайте учредителя и Администрации ЗАТО г. Зеленогорска в сети Интернет.

14. Информация об оценке населением качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) учреждениями учитывается учредителями при формировании показателей муниципальных заданий для учреждений на очередной финансовый год и плановый период.

Приложение
к Порядку изучения мнения населения города
Зеленогорска о качестве оказания муниципальных услуг
(выполнения работ) муниципальными учреждениями
города Зеленогорска

**Анкета (примерная форма)
опроса с целью изучения мнения населения города Зеленогорска
о качестве**

оказания _____

наименование муниципальной услуги (работы)

наименование муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу (выполняющего работу)

фамилия, имя, отчество, должность и служебный телефон лица, осуществляющего проведение опроса

дата и место проведения опроса

период оказания муниципальной услуги (выполнения работы), за который проводится опрос

Лицо, осуществляющее проведение опроса, предлагает респонденту оценить степень удовлетворенности качеством оказания муниципальной услуги (выполнения работы) по аспектам обслуживания респондента, указанным в графе 2 таблицы. Ответ фиксируется округлением соответствующего балла в графе 3 таблицы.

№ п/п	Аспект обслуживания респондента	Оценка степени удовлетворенности респондента качеством оказания муниципальной услуги (выполнения работы) (баллы)	Место для записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент
1	2	3	4
1.	Удовлетворенность комфортностью помещений, предназначенных для оказания муниципальной услуги (выполнения работы) (температурный режим, оформление помещений, состояние туалетных комнат, наличие раздевалок, гардероба)	1 - не могу оценить; 2 - плохо; 3 - удовлетворительно; 4 - хорошо; 5 - отлично	
2.	Удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальной услуги (выполнения работы) (информационные стенды, сайт с актуальной информацией)	1 - не могу оценить; 2 - плохо; 3 - удовлетворительно; 4 - хорошо; 5 - отлично	

3.	Удовлетворенность отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность)	1 - не могу оценить; 2 - плохо; 3 - удовлетворительно; 4 - хорошо; 5 - отлично	
4.	Удовлетворенность компетентностью сотрудников	1 - не могу оценить; 2 - плохо; 3 - удовлетворительно; 4 - хорошо; 5 - отлично	
5.	Удовлетворенность результатом оказания муниципальной услуги (выполнения работы)	1 - не могу оценить; 2 - плохо; 3 - удовлетворительно; 4 - хорошо; 5 - отлично	
6.	Удовлетворенность графиком работы с посетителями	1 - не могу оценить; 2 - плохо; 3 - удовлетворительно; 4 - хорошо; 5 - отлично	
7.	Наличие фактов взимания дополнительной платы за оказание муниципальной услуги (выполнение работы), кроме случаев, установленных законодательством	0 - есть факты; 5 - нет фактов	
8.	Удовлетворенность ценовой политикой учреждения (доступность цен на услугу (работу), наличие льгот)	1 - не могу оценить; 2 - плохо; 3 - удовлетворительно; 4 - хорошо; 5 - отлично	
9.	Удовлетворенность оперативностью и качеством обслуживания при оказании муниципальной услуги (выполнении работы)	1 - не могу оценить; 2 - плохо; 3 - удовлетворительно; 4 - хорошо; 5 - отлично	
10.	Удовлетворенность другими аспектами, касающимися области и специфики оказания муниципальной услуги (выполнения работы) (указывается учредителем в отношении конкретного учреждения)	1 - не могу оценить; 2 - плохо; 3 - удовлетворительно; 4 - хорошо; 5 - отлично	

подпись лица,
осуществляющего
проведение опроса

Итоговая оценка степени удовлетворенности качеством оказания муниципальной услуги (выполнения работы)*

Примечание:

**заполняется при расчёте средней степени удовлетворенности качеством оказания муниципальной услуги (выполнения работы)*