



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
**ГЛАВЫ КОЛЬЧУГИНСКОГО РАЙОНА ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

От 28.02.2011

№ 167

*Об утверждении Положения о порядке  
изучения мнения населения о качестве  
оказания муниципальных услуг*

В целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг о их качестве, в соответствии с постановлением Губернатора Владимирской области от 30.03.2010 № 373 «О порядке проведения мониторинга и оценки качества организации и осуществления бюджетного процесса в муниципальных образованиях Владимирской области», постановлением главы Кольчугинского района от 26.04. 2010 № 448 «О разработке проектов правовых актов, регламентирующих организацию и осуществление бюджетного процесса», руководствуясь Уставом муниципального образования Кольчугинский район, постановляю:

1. Утвердить Положение о порядке изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (прилагается).
2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
3. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. главы района

В.Е. Кулёв

Завизировано:

Зам. главы (руководитель аппарата)  
администрации района

\_\_\_\_\_ Н.И. Максимов

Начальник финансового управления  
администрации района

\_\_\_\_\_ Н.И. Мельникова

Зав. правовым отделом,  
юрисконсульт

\_\_\_\_\_ Т.Н. Иванова

Разослать:

1. Заместители глав - 1 экз.
2. МУЗ КЦРБ-1экз
3. Управление образования- 1экз
4. Финансовое управление -1экз
5. СКЦ -1экз
6. Управление районного хозяйства -1экз

Файл принял:

Зав. сектором делопроизводства \_\_\_\_\_ Н.А. Дедушкина

Соответствие текста файла и оригинала документа подтверждаю.

\_\_\_\_\_

Название файла: Ю.В. Виноградов\_Постановление\_ Об утверждении Положения о порядке изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг

Ю.В. Виноградов  
2 33 43

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Положение о порядке изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (далее - Положение) разработано в соответствии с постановлением главы Кольчугинского района от 26.04.2010 № 448 «О разработке проектов правовых актов, регламентирующих организацию и осуществление бюджетного процесса», в целях определения уровня удовлетворенности населения Кольчугинского района оказываемыми муниципальными услугами, общественной оценки эффективности и качества муниципальных услуг оказываемых физическим и юридическим лицам на территории Кольчугинского района по основным направлениям социально-экономического развития.

1.2. Положение определяет порядок, систему организации и методологию проведения социологических исследований по вопросам качества оказания муниципальных услуг физическим и юридическим лицам на территории Кольчугинского района.

### **2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ И ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ**

2.1. Организация проведения социологических исследований и изучения общественного мнения включает систему административно-организационных мер, обеспечивающих порядок и условия выполнения работ в форме комплексного социологического мониторинга (далее - мониторинг).

2.2. Мониторинг качества оказанных муниципальных услуг направлен на получение информации о состоянии общественного мнения по вопросам перечня, объема и качества предоставляемых муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории Кольчугинского района.

2.3. Мониторинг качества оказанных муниципальных услуг осуществляется независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством. Проводится мониторинг качества по мере необходимости.

2.4. Решение о проведении мониторинга качества оказанных муниципальных услуг принимается главой Кольчугинского района и финансируется за счет средств районного бюджета.

2.5. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется непосредственно по месту их предоставления (в учреждениях, оказывающих соответствующие услуги).

2.6. Результаты мониторинга представляются в форме аналитического отчета, содержащего информацию об общественной оценке качества оказываемых муниципальных услуг:

- главе Кольчугинского района;
- первому заместителю главы администрации Кольчугинского района, заместителям главы администрации Кольчугинского района, курирующим учреждения, оказывающие соответствующие услуги населению района;
- руководителям структурных подразделений администрации Кольчугинского района, ответственным за организацию и оказание муниципальных услуг.

2.7. После завершения подготовки аналитического отчета о результатах социологического мониторинга краткая информация об оценке физическими и юридическими лицами Кольчугинского района качества оказания муниципальных услуг размещается в сети интернет на официальном сайте органов местного самоуправления Кольчугинского района.

2.8. Информация об оценке физическими и юридическими лицами Кольчугинского района качества оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями Кольчугинского района учитывается при формировании муниципального задания на очередной финансовый год.

### 3. НАПРАВЛЕНИЯ И МЕТОДОЛОГИЯ

3.1. Основанием для определения направлений мониторинга служит утвержденный главой Кольчугинского района реестр муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории Кольчугинского района.

3.2. Основными направлениями мониторинга по вопросам качества оказания муниципальных услуг являются:

- физическая культура и спорт;
- культура;
- образование;
- здравоохранение;
- оздоровление детей;
- транспортное обслуживание.

3.3. Мониторинг может включать в себя следующие формы и виды социологических исследований:

- социологический опрос (территориально-адресный, телефонный, почтовый, прессовый, анкетирование аудиторное и производственное);
- интервью;
- наблюдение;
- анализ документов и информационно-отчетных материалов.

3.4. В результатах мониторинга должны быть отражены 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.

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

3.6. В результатах мониторинга должен быть предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых муниципальных услуг.

3.7. 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.