ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Васюринского сельского поселения Динского района

от 13.05.2015 № 300

**ПОРЯДОК**

**изучения мнения населения**

**Васюринского сельского поселения о качестве**

**муниципальных услуг, оказываемых муниципальными**

**учреждениями Васюринского сельского поселения**

1. Настоящий Порядок изучения мнения населения Васюринского сельского поселения Динской район о качестве муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Васюринского сельского поселения (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению в Васюринском сельском поселении.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения Васюринского сельского поселения о качестве оказания муниципальными учреждениями Васюринского сельского поселения (далее – муниципальные учреждения) муниципальных услуг (далее - изучение мнения населения).

2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальными учреждениями муниципальных услуг;

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

- разработка мер, направленных на оптимизацию и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;

- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями.

4. Проведение изучения мнения населения осуществляется работниками муниципальных учреждений Васюринского сельского поселения

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

6. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год.

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

8. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

- в помещениях муниципальных учреждений и администрации поселения;

- на официальном сайте администрации Васюринского сельского поселения в сети Интернет.

9. Письменный опрос (анкетирование) проводится ежегодно начиная с 1 по 4 квартал календарного года.

Дата начала опроса (анкетирования), его продолжительность и форма анкеты (опросного листа) определяется директором муниципального учреждения

10. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- комфортность условий, предназначенных для оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность респондента информированием о порядке оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность респондента отношением сотрудников учреждения к потребителям услуги;

- удовлетворенность респондента графиком работы учреждения;

- удовлетворенность респондента компетентностью (квалификационным уровнем) сотрудников учреждения;

- удовлетворенность респондента результатом получения муниципальной услуги;

- наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, если нормативным актом предусмотрено ее предоставление на платной основе.

11. Анкета для проведения опроса должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение опроса;

- дату проведения опроса;

- место проведения опроса;

- перечень вопросов, задаваемых респонденту;

- общие сведения о респонденте (пол, возраст, место проживания, род занятий, образование);

- фамилию, имя, отчество, контактную информацию респондента;

- подпись респондента и лица, осуществляющего проведение опроса.

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

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

14. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим анкетирование, или при желании респондента – непосредственно респондентом.

15. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

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

17. 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.

18. 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.

19. По результатам изучения мнения населения Директор муниципального учреждения составляют доклад, содержащий итоги оценки качества предоставления муниципальных услуг подведомственными муниципальными учреждениями и рекомендации по устранению выявленных недостатков, и предоставляют его главе Васюринского сельского поселения. Итоги анкетирования также доводятся до сведения руководителей подведомственных муниципальных учреждений.

20. Проекты (опросные листы) хранятся в течение 3-х лет, а затем уничтожаются.

21. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации Васюринского сельского поселения в сети Интернет.

22. Информация об оценке населением качества оказания муниципальных услуг учитывается :

при корректировке утвержденного муниципального задания на текущий финансовый год;

при формировании муниципального задания муниципальному учреждению на очередной финансовый год и на плановый период;

при определении исходных данных для расчета размера субсидии на выполнение муниципального задания.

Начальник финансового отдела О.В. Бердо