



Управление образования
Администрации Советско-Гаванского
муниципального района Хабаровского края

ПРИКАЗ

28.12.2014 № 614

г. Советская Гавань

О порядке изучения мнения населения Советско-Гаванского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг

В соответствии с приказом Министерства финансов Хабаровского края от 28.12.2011 № 198П «Об утверждении порядка осуществления мониторинга эффективности управления муниципальными финансами и методики оценки качества управления муниципальными финансами в Хабаровском крае», постановлением Администрации Советско-Гаванского муниципального района от 26.09.2012 №1396 «Об утверждении порядка изучения мнения населения Советско-Гаванского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг», в целях осуществления оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения Советско-Гаванского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг (далее - Порядок).
2. Руководителям образовательных организаций муниципального района проводить изучение мнения населения Советско-Гаванского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг в соответствии с утвержденным Порядком.
3. Контроль над исполнением приказа возложить на заместителя начальника Управления образования Купчину Е.А.

Начальник Управления образования
Администрации муниципального района

И.Ю. Крепышева

Порядок
изучения мнения населения Советско-Гаванского муниципального
района о качестве оказания муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения Советско-Гаванского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению в Советско-Гаванском муниципальном районе.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальными образовательными учреждениями муниципальных услуг в Советско-Гаванском муниципальном районе (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями муниципальных услуг в муниципальном районе;
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями муниципального района (далее - муниципальные учреждения);
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями;
- 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 перечень услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых муниципальным учреждением.

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

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

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в Советско-Гаванском муниципальном районе.

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

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться в помещениях муниципальных учреждений.

2.3. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, определяются Управлением образования Администрации муниципального района в соответствии с планом работы.

2.4. Уполномоченное лицо Управления образования Администрации муниципального района:

- организует проведение опроса;
- устанавливает форму опросных листов (анкет);
- проводит опрос;
- подводит итоги проведенного опроса;
- доводит итоги опроса до сведения начальника Управления образования Администрации муниципального района.

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.

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.

По результатам изучения мнения населения Управление образования Администрации муниципального района составляет акт, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.8. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте Управления образования Администрации Советско-Гаванского муниципального района.

Заместитель начальника Управления образования
Администрации муниципального района

 Е.А.Купчина