

Порядок изучения
мнения населения городского округа город Мегион о качестве оказания
муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг населению городского округа город Мегион, обеспечения эффективности и результативности расходования бюджетных средств и устанавливает процедуру изучения мнения населения городского округа город Мегион о качестве оказания муниципальных услуг (далее - изучение мнения населения города).

1.2. Основными целями изучения мнения населения города являются:
выявление степени удовлетворённости населения городского округа город Мегион качеством предоставляемых муниципальных услуг;

создание системы мониторинга и контроля со стороны населения и администрации города Мегиона за деятельностью муниципальных учреждений;

разработка мер, направленных на повышение эффективности деятельности органов администрации города Мегиона, ответственных за организацию предоставления муниципальных услуг, муниципальных учреждений города Мегиона, предоставляющих муниципальные услуги;

разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;

повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

1.3. Объектами изучения мнения населения города являются муниципальные услуги, предоставляемые муниципальными бюджетными и автономными учреждениями города Мегиона (далее - муниципальные учреждения), включёнными в реестр муниципальных услуг города Мегиона.

1.4. Проведение изучения мнения населения города осуществляется органами администрации в отношении подведомственных учреждений.

1.5. Изучение мнения населения города 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

2.1. Изучение мнения населения города производится путём опроса (анкетирования)

2.2. Опрос (анкетирование) может проводиться:

в муниципальных учреждениях, предоставляющих муниципальные услуги в соответствии с муниципальным заданием;

на официальном сайте администрации города Мегиона в сети Интернет.

2.3. Время, способ и продолжительность опроса определяются органами администрации самостоятельно.

2.4. Орган администрации:

принимает решение о проведении опроса;

организует проведение опроса;

устанавливает форму опросных листов (анкет);

проводит опрос;

подводит итоги проведенного опроса.

2.5. Опрос проводится среди получателей муниципальных услуг.

2.6. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить: состояние инвентаря муниципального учреждения;

удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;

удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками муниципального учреждения;

удовлетворенность графиком работы с посетителями;

удовлетворенность компетентностью сотрудников;

удовлетворенность результатом получения услуги;

наличие фактов взимания дополнительной оплаты услуг.

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

2.8. Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения города, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

2.9. По результатам изучения мнения населения, но не позднее первого ноября орган администрации направляет муниципальному учреждению акт, содержащий итоги изучения мнения населения города и рекомендации по устранению выявленных недостатков

2.10. Итоги изучения мнения населения города размещаются на официальном сайте администрации города Мегиона в сети Интернет.

2.11. Управление информационной политики администрации города Мегиона в период с ноября по декабрь проводит итоговое анкетирование удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг с охватом не менее 4% взрослого населения городского округа город Мегион.