|  |
| --- |
| **Приложение**  **к распоряжению КУИ Администрации**  **Белокалитвинского района**  **от 26.12.2014 № 20** |

**Порядок**  
**изучения мнения населения о качестве организации предоставлениягосударственных (муниципальных) услуг в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Белокалитвинского района**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве организации предоставлениягосударственных (муниципальных) услуг в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Белокалитвинского района (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственных (муниципальных услуг) населению Белокалитвинского района (далее – население).

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве организации предоставлениягосударственных (муниципальных) услуг в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Белокалитвинского района (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:  
-выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставлениягосударственных (муниципальных) услуг, предоставление которых организует муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Белокалитвинского района (далее –МФЦ);

-разработка мер, направленных на повышение качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг;  
1.3. Проведение изучения мнения населения осуществляется:  
- Комитетом по управлению имуществом Администрации Белокалитвинского района (далее - Учредитель);

1.4. Изучение мнения населения может осуществляться независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.  
1.5. Изучение мнения населения осуществляется два раза в год.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг

2.1. Изучение мнения населения о качестве организации предоставлениягосударственных(муниципальных) услуг производится путем письменного опроса(анкетирования).  
2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:  
-в помещенииМФЦ;  
- в помещении администрации района;

- на официальном сайте администрации района;  
2.3. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении государственных (муниципальных) услуг, предоставление которых организует МФЦ, определяются председателем комитета по управлению имуществом Администрации Белокалитвинского района.

2.4. Председатель комитета по управлению имуществом Администрации Белокалитвинского района:

-принимает решение о проведении опроса;

- назначает лиц, ответственных за организацию и проведение опроса;  
-утверждает форму опросных листов (анкет).

2.5. Опрос (анкетирование) проводится среди совершеннолетних граждан

Российской Федерации, участвовавших в получении государственных (муниципальных) услуг.

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

-комфортность помещений, предназначенных для организации предоставления

государственных (муниципальных) услуг;

-удовлетворенность информированием о порядке оказания государственных (муниципальных) услуг;

-удовлетворенность респондента отношением операторов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);

- удовлетворенность условиями и временем ожидания получения муниципальной услуги;

-удовлетворенность графиком работы с посетителями;

-удовлетворенность компетентностью сотрудников;

-удовлетворенность результатом получения государственной (муниципальной) услуги;

-наличие фактов взимания оплаты за предоставление государственной (муниципальной) услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания государственной (муниципальной) услуги.

2.7. 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.  
2.8. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой государственной (муниципальной) услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из пяти степеней качества.  
В анкете доложен быть предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемыхуслуг, из которых респондент может выбрать один или несколько факторов. По желанию респондента перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.

Под каждым из вопросов анкеты должно быть предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.  
Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.  
Для каждого из вопросов в анкете должно быть предусмотрено поле «Нет ответа», которое помечается в случае отказа респондента от ответа на вопрос.  
До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свою фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию. Подпись респондента обязательна.

2.9. Председатель комитета по управлению имуществом Администрации Белокалитвинского района обеспечивает сохранность документации по проведению опроса и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) до завершения опроса и установления результатов.  
Опросные листы (анкеты) хранятся в течение трех лет, а затем уничтожаются.  
2.10. Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения, составляет не менее одной пятнадцатой от среднемесячного количества получателей государственных (муниципальных) услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.  
По результатам изучения мнения населения лицом, ответственным за проведение опроса, составляется акт, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков.  
2.11. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых услуг оформляются председателем комитета по управлению имуществом Администрации Белокалитвинского района в виде Распоряжения об утверждении результатов мониторинга оценки населением района качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг.

2.12. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте Администрации Белокалитвинского района в сети Интернет по адресу: http://kalitva-land.ru/adm/branch/kui/.  
2.13. Информация об оценке населением качества оказания муниципальных услуг учитывается при формировании расходной части бюджета на очередной финансовый год и плановый период.