

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МИЧУРИНСКА ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.10.2011

г. Мичуринск

№ 2379

Об утверждении Порядка проведения опросов среди населения города Мичуринска Тамбовской области о качестве предоставления муниципальных услуг

В соответствии с планом мероприятий по совершенствованию правового положения государственных (муниципальных) учреждений и повышению качества осуществления бюджетного процесса в Тамбовской области, утвержденным распоряжением администрации области от 27.05.2010 №152-р, в связи с реализацией Федерального закона от 08.05.2010 N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений" администрация города Мичуринска ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок проведения опросов среди населения города Мичуринска Тамбовской области о качестве предоставления муниципальных услуг согласно приложению.

2. Финансовому управлению администрации города (С.В. Родюков) обеспечить финансирование расходов, связанных с реализацией настоящего постановления, в пределах средств, предусмотренных в местном бюджете администрации города на проведение социологических исследований и опросов среди населения.

3. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

4. Настоящее постановление опубликовать в газете «Мичуринская жизнь» и разместить на интернет-сайте администрации города.

5. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя главы администрации города В.П. Пастухова.

Глава города Мичуринска



В.Н. Макаров



ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации города
от 31.10.2011 № 2379

ПОРЯДОК

проведения опросов среди населения города Мичуринска
о качестве предоставления муниципальных услуг

1. Целью проведения регулярных опросов среди населения города Мичуринска Тамбовской области о качестве предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг качества предоставления услуг) является получение информации, способствующей повышению качества оказания муниципальных услуг, предоставляемых юридическим и физическим лицам на территории города Мичуринска Тамбовской области (далее - получатели услуг).

2. Задачей проведения мониторинга качества предоставления услуг является оценка удовлетворенности получателей услуг качеством, доступностью и условиями оказания муниципальных услуг.

3. Ответственным за организацию и проведение мониторинга качества предоставления услуг является комитет по делам населения администрации города Мичуринска.

4. Сроки проведения и перечень изучаемых муниципальных услуг определяются планом проведения мониторинга, ежегодно утверждаемым комиссией администрации города по проведению административной реформы.

План проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг разрабатывается комитетом по делам населения администрации города и представляется главе города Мичуринска не позднее 10 апреля для утверждения.

5. Сбор социологической информации:

5.1 информация в целях мониторинга качества предоставления услуг традиционным способом собирается при помощи формализованных личных интервью с получателями услуг в местах предоставления муниципальных услуг;

5.2 информация в целях мониторинга качества предоставления услуг в электронной форме собирается при помощи интерактивного опроса на портале муниципальных услуг города Мичуринска.

Участие получателей услуг в мониторинге качества предоставления услуг является свободным и добровольным. В ходе мониторинга качества предоставления услуг никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них.

6. В целях проведения сравнительного анализа качества предоставления услуг, предоставляемых администрацией города Мичуринска, монито-

ринг качества предоставления услуг проводится по единому инструментарию, позволяющему оценить:

6.1 для услуг, предоставляемых традиционным способом:

удовлетворенность возможностью получения первичной справочной информации о необходимой муниципальной услуге;

удовлетворенность условиями ожидания приема;

удовлетворенность графиком работы с посетителями;

удовлетворенность возможностью получения справочной информации при личной встрече с сотрудником;

удовлетворенность компетентностью сотрудников;

удовлетворенность внимательностью и вежливостью сотрудников;

продолжительность времени ожидания получения муниципальной услуги;

удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

6.2 для услуг, предоставляемых в электронной форме:

удовлетворенность возможностью получения первичной справочной информации о необходимой муниципальной услуге;

удовлетворенность удобством и простотой использования портала муниципальных услуг города Мичуринска Тамбовской области для получения конкретной услуги;

удовлетворенность удобством получения услуги по сравнению с традиционным способом;

время ожидания получения муниципальной услуги;

удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги.

7. Разработка инструментария осуществляется комитетом по делам населения администрации города Мичуринска.

8. Результаты проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг оформляются в виде доклада об оценке среди населения города Мичуринска Тамбовской области качества предоставления муниципальных услуг в сроки, определяемые планом проведения мониторинга качества муниципальных услуг.

9. Доклад об оценке среди населения города Мичуринска Тамбовской области качества предоставления муниципальных услуг представляется главе города и размещается на интернет-сайте администрации города.

10. Результаты проведения мониторинга качества предоставления услуг учитываются администрацией города при оценке собственной деятельности, и формировании муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг на очередной финансовый год и на плановый период.