**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БОРОДИНО**

**КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

17.06.2013 г. Бородино № 640

Об утверждении [Порядк](#Par29)а изучения мнения населения города Бородино о качестве оказания муниципальных услуг

В целях реализации Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", повышения качества предоставления муниципальных услуг населению, обеспечения эффективного использования средств бюджета, в соответствии с Уставом города Бородино ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить [Порядок](#Par29) изучения мнения населения города Бородино о качестве оказания муниципальных услуг согласно приложению.

2. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя главы города по социальным вопросам и связям с общественностью.

3. Постановление подлежит опубликованию в газете «Бородинский вестник».

4. Постановление вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования.

Глава города Бородино А.Н. Борчуков

Корботова

4 40 77

Приложение к Постановлению администрации города Бородино от N

**ПОРЯДОК**

**ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ**

**ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению города Бородино. Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения города Бородино о качестве оказания органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципальных услуг (далее - изучение мнения населения).

1.2.Основными целями изучения мнения населения являются:

выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципальных услуг;

создание системы мониторинга качества и допустимости муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями города Бородино (далее - муниципальные учреждения);

разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;

принятие мер по повышению качества услуг.

1.3.Проведение изучения мнения населения осуществляется главным распорядителем бюджетных средств (далее - ГРБС), оказывающими данную муниципальную услугу.

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

1.5.Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год и проводится в срок до 1 ноября текущего года.

 **2.Организация изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг.**

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

2.2.Изучение мнения населения о качестве оказываемых услуг осуществляется непосредственно по месту их предоставления (в организациях (учреждениях), оказывающих соответствующие муниципальные услуги).

2.3.Решение о проведении опроса принимается распоряжением или приказом ГРБС.

2.4.В опросе имеют право участвовать получатели муниципальных услуг, старше 18 лет, постоянно или преимущественно проживающие на территории города Бородино.

Участие жителей в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них.

Население города Бородино участвует в опросе на основе равного и прямого волеизъявления. Какие-либо ограничения прав жителей на участие в письменном опросе в зависимости от происхождения, социального и имущественного положения, национальной принадлежности, пола, образования, отношения к религии, политических и иных взглядов, рода и характера занятий запрещаются.

Подготовка, проведение и установление результатов опроса осуществляются открыто и гласно.

2.5.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 компетентностью сотрудников;

удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

наличие факторов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги.

2.6.Форма анкеты утверждается распоряжением или приказом ГРБС.

2.7.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.

2.8.По результатам изучения мнения населения ГРБС составляет акт, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.9.Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации города Бородино в сети Интернет.

2.10.Данные, полученные в ходе проведения социологических исследований и изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, могут учитываться администрацией города Бородино при формировании расходной части бюджета на очередной финансовый год и плановый период.