



Ханты-Мансийский автономный округ-Югра
(Тюменская область)

Администрация города Нягани
КОМИТЕТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ

ПРИКАЗ

31.12.2010

№ 589

Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (функций), предоставляемых Комитетом образования и науки Администрации города Нягани и муниципальными учреждениями, находящимися в ведении Комитета образования и науки Администрации города Нягани

В целях реализации Федерального закона Российской Федерации от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании постановления Администрации города Нягани от 17.02.2010 № 0629 «Об утверждении порядка проведения ежегодной оценки потребности в оказании муниципальных услуг (выполнении работ) в натуральном и стоимостном выражении и учета результатов оценки при формировании проекта бюджета города Нягани на очередной финансовый год и плановый период»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (функций), предоставляемых Комитетом образования и науки Администрации города Нягани и муниципальными учреждениями, находящимися в ведении Комитета образования и науки Администрации города Нягани (приложение).
2. Начальнику информационно-аналитического отдела Комитета образования и науки Шушпановой Л.Н. ежегодно организовывать проведение изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (функций), предоставляемых Комитетом

образования и науки Администрации города Нягани и муниципальными учреждениями, находящимися в ведении Комитета образования и науки Администрации города Нягани в соответствии с утвержденным порядком.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель Комитета
образования и науки



Т.С. Плесовских

ПОРЯДОК

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (функций), предоставляемых Комитетом образования и науки Администрации города Нягани и муниципальными учреждениями, находящимися в ведении Комитета образования и науки Администрации города Нягани

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (функций), предоставляемых Комитетом образования и науки Администрации города Нягани и муниципальными учреждениями, находящимися в ведении Комитета образования и науки Администрации города Нягани (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг (функций) населению на территории города Нягани.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг Комитетом образования и науки (далее - Комитет образования и науки) и муниципальными учреждениями, находящимися в ведении Комитета образования и науки Администрации города Нягани (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг (функций) Комитетом образования и науки и муниципальными учреждениями, находящимися в ведении Комитета образования и науки (далее – исполнители услуги (функции));

создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых исполнителями услуги (функции);

разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышение качества, предоставляемых муниципальных услуг (функций).

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в реестр (перечень) муниципальных услуг (функций), оказываемых Комитетом образования и науки и муниципальными учреждениями, находящимися в ведении Комитета образования и науки.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется информационно-аналитическим отделом Комитета образования и науки (далее – Уполномоченный отдел).

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

1.6. Изучение мнения населения осуществляется по необходимости, но не реже одного раза в год.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (функций)

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

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:
в помещениях исполнителей услуги;
на официальном сайте Администрации города Нягани (<http://admnyagan.ru>).

2.3. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых Комитетом образования и науки и муниципальными учреждениями, находящимися в ведении Комитета образования и науки Администрации города Нягани, определяются председателем Комитета образования и науки.

2.4. Уполномоченный отдел:
организует проведение опроса;
устанавливает форму опросных листов (анкет);
проводит опрос;
подводит итоги проведенного опроса;
доводит итоги опроса до сведения председателя Комитета образования и науки и руководителей муниципальных учреждений, находящихся в ведении Комитета образования и науки Администрации города Нягани;
размещает итоги изучения мнения населения в сети Интернет.

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.

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

2.8. 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.

2.9. По результатам изучения мнения населения, Комитет образования и науки составляет акт, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.10. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте Администрации города Нягани (<http://www.admnyagan.ru>) и сайте Комитета образования и науки (<http://www.edunyagan.ru>).