**Постановление администрации №479 от 10.03.2015г "Об утверждении Порядка предоставления и анализа информации о качестве предоставляемых муниципальных услуг по результатам рассмотрения обращений граждан"**

Администрация

муниципального образования

город Ефремов

Постановление

От 10.03.2015                                                                       № 479

**Об утверждении Порядка предоставления и анализа информации**

**о качестве предоставляемых муниципальных услуг**

**по результатам рассмотрения обращений граждан**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006г. № 59- ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании Устава муниципального образования город Ефремов администрация муниципального образования город Ефремов ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок предоставления и анализа информации о качестве предоставляемых муниципальных услуг по результатам рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок) (приложение).

2. Отделу по делопроизводству и контролю администрации муниципального образования город Ефремов (Васюкова В.А.) обнародовать настоящее постановление путем его размещения на официальном сайте муниципального образования город Ефремов в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и в местах для обнародования муниципальных нормативных правовых актов муниципального образования город Ефремов.

3. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

**Глава администрации**

**муниципального образования**

**город Ефремов                                                                   С.Г. Балтабаев**

Приложение

к постановлению администрации

муниципального образования

город Ефремов

от 10.03.2015 № 479

**Порядок**

**предоставления и анализа информации о качестве предоставляемых муниципальных услуг по результатам рассмотрения обращений граждан**

1. Настоящий Порядок регулирует процедуру получения, учета и анализа предоставленной гражданами информации о качестве предоставляемых муниципальных услуг по результатам рассмотрения обращений граждан (далее - информация) с целью своевременного устранения нарушений прав и законных интересов граждан.

2. Предоставление муниципальной услуги по результатам рассмотрения обращений граждан, а также при проведении личных приемов, осуществляет администрация муниципального образования город Ефремов.

3. Предоставление информации о качестве предоставляемых муниципальных услуг по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется путем заполнения опросных листов на бумажном носителе или в электронном виде.

Опросный лист, заполненный на бумажном носителе, направляется в администрацию муниципального образования город Ефремов почтовой связью или опускается в стационарный ящик, установленный в здании администрации муниципального образования город Ефремов.

Опросный лист в электронном виде заполняется на официальном сайте муниципального образования город Ефремов в разделе «Электронная приемная».

Бланки опросных листов на бумажном носителе находятся в отделе по делопроизводству и контролю администрации муниципального образования город Ефремов в свободном доступе, а также на официальном сайте муниципального образования город Ефремов в разделе «Электронная приемная» предоставляется право для их печати.

Установку и сохранность стационарного ящика в администрации муниципального образования город Ефремов осуществляет отдел по экономике, развитию малого, среднего бизнеса и организационной работе администрации муниципального образования город Ефремов.

Организацию размещения опросного листа на официальном сайте муниципального образования город Ефремов в разделе «Электронная приемная» и централизованного получения данных опросных листов осуществляет отдел по делопроизводству и контролю администрации муниципального образования город Ефремов.

Образец опросного листа приведен в приложении к настоящему Порядку.

4. При заполнении опросного листа указываются регистрационный номер и дата регистрации обращения. Регистрационный номер и дата регистрации обращения содержатся в карточке-уведомлении, направленной гражданину.

В случае, если гражданин не знает регистрационный номер и дату регистрации обращения, то в опросном листе заполняются следующие данные: фамилия, инициалы должностного лица, рассмотревшего обращение, фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес гражданина, телефон заявителя.

В опросном листе проставляется отметка в предложенных вариантах ответов по результатам рассмотрения обращения. Гражданин может дать комментарий выбранному варианту ответа.

5. Учет и анализ поступившей информации осуществляет отдел по делопроизводству и контролю администрации муниципального образования город Ефремов.

6. Ежемесячно, не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, отдел по делопроизводству и контролю администрации муниципального образования город Ефремов направляет сводный доклад об оценке гражданами качества предоставляемых муниципальных услуг по результатам рассмотрения обращений граждан главе администрации муниципального образования город Ефремов, руководителю аппарата, начальнику территориального управления.

Сводный доклад должен содержать сведения о количестве и характере поступившей информации в отношении конкретных должностных лиц, обращениях граждан, по результатам, рассмотрения которых заполнены опросные листы.

7. По итогам рассмотрения сводного доклада, указанного в пункте 6 настоящего Порядка, руководитель аппарата, начальник территориального управления администрации муниципального образования город Ефремов готовит предложения об обоснованности и целесообразности применения к должностным лицам мер дисциплинарного взыскания или поощрения.

8. Отдел по экономике, развитию малого, среднего бизнеса и организационной работе администрации муниципального образования город Ефремов (Кирсанова М.Л.) ежемесячно, не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, представляет в министерство внутренней политики и развития местного самоуправления Тульской области информацию об оценке гражданами качества предоставляемых муниципальных услуг по результатам рассмотрения обращений граждан и принятых мерах по устранению нарушений прав и законных интересов граждан.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение

к «Порядку предоставления и анализа

информации о качестве предоставляемых

муниципальных услуг по результатам

рассмотрения обращений граждан»

**ОПРОСНЫЙ ЛИСТ**

о качестве предоставляемых муниципальных услуг

по результатам рассмотрения обращения гражданина

**Регистрационный номер обращения** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(номер обращения)

**дата регистрации обращения** \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_\_.20\_\_\_\_.

(дата, месяц, год)

*Если Вы не знаете регистрационный номер и дату регистрации обращения, то заполните, пожалуйста, следующие данные*

**Должностное лицо**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы должностного лица, рассмотревшего обращение)

**оказало муниципальную услугу гражданину**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(ФИО гражданина)

**проживающему по адресу**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(почтовый адрес гражданина)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(телефон заявителя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(дата направления обращения или личного приема)

*Проставьте, пожалуйста, отметку в предложенных вариантах ответов*

|  |  |
| --- | --- |
| Параметры оценки | Варианты ответов |
| удовлетворенполностью | удовлетворен частично | не удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| Результат рассмотрения обращения |  |  |  |  |

*Вы можете дать комментарий к выбранному варианту ответа*

(комментарий)

*Спасибо, что заполнили опросный лист!*