

Периодичность, способ и продолжительность опроса определяются руководителем исполнительного органа государственной власти Свердловской области.

Участие в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него.

8. Решение о проведении опроса принимается в форме приказа руководителя исполнительного органа государственной власти Свердловской области, которым назначается ответственное за проведение опроса должностное лицо, определяется форма проведения опроса (анкетирование, телефонный опрос и иное), устанавливается форма опросных листов (анкет), срок и время проведения опроса.

Глава 4. Рассмотрение и анализ поступивших обращений граждан и (или) организаций

9. Все поступившие, а также полученные в ходе приема граждан и (или) организаций и зафиксированные в книге обращений обращения регистрируются и рассматриваются бюджетными учреждениями (иными юридическими лицами), предоставляющими государственные услуги, в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

В случае, если вопрос не может быть решен силами бюджетного учреждения (иного юридического лица), предоставляющего государственные услуги, руководитель учреждения (иного юридического лица) выносит его на рассмотрение соответствующего исполнительного органа государственной власти Свердловской области и ставит об этом в известность заявителя (гражданина, организацию).

Верно: протокольный отдел



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 29.09.2009 г. № 1025-РП
г. Екатеринбург

О методических рекомендациях по проведению мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг

В целях реализации Плана мероприятий по проведению административной реформы в Свердловской области на 2009-2010 годы, утвержденного постановлением Правительства Свердловской области от 31.12.2008 г. № 1446-ПП «О Программе проведения административной реформы в Свердловской области на 2009-2010 годы» (Собрание законодательства Свердловской области, 2008, № 12-7, ст. 2223), повышения качества и доступности предоставления государственных услуг:

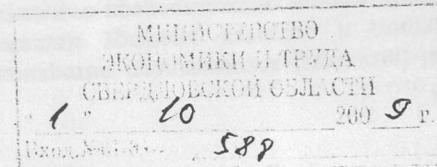
1. Одобрить методические рекомендации по проведению мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг (прилагаются).

2. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на первого заместителя председателя Правительства Свердловской области по экономической политике и перспективному развитию, министра экономики и труда Свердловской области Максимова М.И.

Председатель Правительства
Свердловской области



В.А. Кокшаров



ОАО «Полиграфист»
Заказ 1441. Тираж 5000 экз.

К распоряжению Правительства
Свердловской области
от 29.09.2009 г. № 1025-РП

**Методические рекомендации
по проведению мониторинга качества и доступности предоставления
государственных услуг**

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие методические рекомендации определяют процедуру проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг физическим и (или) юридическим лицам в Свердловской области (далее – мониторинг).

2. Мониторинг проводится в целях улучшения организации контроля за качеством и доступностью предоставления государственных услуг, выявления степени удовлетворенности населения и организаций Свердловской области качеством предоставляемых услуг и повышения эффективности деятельности бюджетных учреждений, иных юридических лиц, оказывающих физическим и (или) юридическим лицам государственные услуги за счет средств областного бюджета.

3. Мониторинг проводится исполнительными органами государственной власти Свердловской области, являющимися главными распорядителями средств областного бюджета, в ведении которых находятся бюджетные учреждения и иные юридические лица, оказывающие физическим и (или) юридическим лицам государственные услуги за счет средств областного бюджета (далее – иные юридические лица), с применением следующих методов:

1) рассмотрение представленных отчетов о выполнении государственных заданий по оказанию государственных услуг, предоставляемых физическим и (или) юридическим лицам в Свердловской области (далее – государственное задание);

2) проведение опроса населения и (или) организаций Свердловской области о качестве и доступности предоставляемых государственных услуг;

3) рассмотрение и анализ поступивших обращений граждан и (или) организаций.

4. По результатам мониторинга составляется мотивированное заключение, которое содержит объективный анализ собранных материалов. Заключение используется исполнительными органами государственной власти Свердловской области для оценки деятельности подведомственных бюджетных учреждений и иных юридических лиц, оказывающих государственные услуги, и направляется им для ознакомления и учета в работе результатов мониторинга.

В случае выявления несоответствия качества и доступности предоставляемых государственных услуг установленным требованиям в

заключении указывается, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по предоставлению услуг с надлежащим уровнем качества и доступности, устранению последствий некачественного предоставления услуги, устраниению недостатков и упущений в деятельности бюджетного учреждения (иного юридического лица).

Глава 2. Рассмотрение отчетов о выполнении государственных заданий

5. Отчет о выполнении государственного задания представляется главными распорядителями средств областного бюджета не реже одного раза в год в соответствии с порядком, установленным Правительством Свердловской области.

6. Рассмотрение отчетов о выполнении государственных заданий производится на основе информации о фактическом достижении требований к качеству государственной услуги и объемах оказания государственной услуги, установленных в государственном задании.

При оценке достижений требований к качеству государственной услуги проводится анализ соблюдения исполнительными органами государственной власти Свердловской области, бюджетными учреждениями и иными юридическими лицами, оказывающими государственные услуги, требований, утвержденных административным регламентом предоставления государственной услуги.

Глава 3. Проведение опроса населения и (или) организаций Свердловской области о качестве и доступности предоставляемых государственных услуг

7. Под опросом населения и (или) организаций о качестве и доступности предоставляемых государственных услуг в настоящем Порядке понимается выявление мнения населения и (или) организаций о качестве и доступности предоставляемых государственных услуг, непосредственно затрагивающих их интересы (далее – опрос).

Опрос проводится исполнительным органом государственной власти Свердловской области:

в бюджетных учреждениях (иных юридических лицах), предоставляющих государственные услуги;

по месту жительства (расположения) получателей государственных услуг;

на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Свердловской области в сети Интернет.