**Российская федерация**

**Щекинский район Тульской области**

**Администрация муниципального образования город Советск**

**Щекинского района**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 06 августа 2012г. №8-91

**Об утверждении Порядка представления и анализа информации**

**о качестве предоставляемых муниципальных услуг по результатам**

**рассмотрения обращений граждан**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", руководствуясь постановлением правительства Тульской области от 13.06.2012 № 251 «Об утверждении Порядка представления и анализа информации о качестве предоставляемых государственных услуг по результатам рассмотрения обращений граждан», на основании статьи 36 Устава муниципального образования город Советск Щекинского района, **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

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

2. Разработать порядок предоставления и анализа информации о качестве предоставляемых муниципальных услуг по результатам рассмотрения обращений граждан.

3. Ответственному по работе с обращениями граждан (Чукановой В.С.):

- ежемесячно, не позднее 20 числа месяца, предшествующему отчетному, направлять информацию об оценке гражданами качества предоставляемых муниципальных услуг по результатам рассмотрения обращений граждан главе администрации муниципального образования город Советск, заместителю главы администрации, муниципального образования город Советск Щекинского район;

- ежемесячно, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным, направлять информацию об оценке гражданами качества предоставляемых муниципальных услуг по результатам рассмотрения обращений граждан и принятых мерах по устранению нарушений прав и законных интересов граждан в администрацию муниципального образования Щекинского райна.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Опубликовать постановления в средствах массовой информации.

6. Постановление вступает в силу со дня его опубликования.

Глава администрации Н.В. Мясоедов

муниципального образования город Советск

 Согласовано:

 В.И. Борискин

 О.А. Дубова

Исп. В.С. Чуканова

Тел. 74-1-37

Приложение

к постановлению администрации

муниципального образования

город Советск Щекинского района

от 06 августа 2012г.№8-91

**ПОРЯДОК**

**представления и анализа информации о качестве**

**предоставляемых государственных услуг по результатам рассмотрения**

**обращений граждан**

1.Настоящий Порядок регулирует процедуру получения, учета и
анализа представленной 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 осуществляет ответственный за работу с обращениями граждан администрации муниципального образования город Советск Щекинского района.

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

Опросный лист в электронном виде заполняется на официальном сайте администрации муниципального образования город Советск «Муниципальные услуги».

Бланки опросных листов на бумажном носителе находятся в пункте общественного доступа администрации муниципального образования город Советск Щекинского района в свободном доступе, а также на официальном сайте администрации муниципального образования город Советск в разделе «Муниципальные услуги» предоставляется право для их печати.

Бланки опросных листов направляются гражданам вместе с письменным ответом на их обращения, выдаются во время проведения личного приема.

Организацию размещения опросного листа на официальном сайте администрации муниципального образования город Советск в разделе «Муниципальные услуги» осуществляет компания «Дом сайтов».

Форма опросного листа приведена в [приложении](#sub_1010) к настоящему Порядку.

4. При заполнении опросного листа указываются регистрационный номер и дата регистрации обращения.

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 и номер телефона гражданина.

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 ответственный за работу с обращениями граждан администрации муниципального образования город Советск.

6. Ежемесячно, не позднее 20 числа месяца, предшествующего отчетному, ответственный за работу с обращениями граждан направляет информацию об оценке гражданами качества предоставляемых муниципальных услуг по результатам рассмотрения обращений граждан главе администрации муниципального образования город Советск Щекинскго района, заместителю главы администрации муниципального образования город Советск Щекинского района. Информация должна 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 информации, указанной в [пункте 6](#sub_1006) настоящего Порядка, глава администрации, заместитель главы администрации муниципального образования город Советск Щекинского район, непосредственно координирующие и контролирующие деятельность соответствующего подразделения администрации, готовят предложения об обоснованности и целесообразности применения к должностным лицам мер дисциплинарного взыскания или поощрения.

8. Ежемесячно, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным, ответственному за работу с обращениями граждан направлять информацию об оценке гражданами качества предоставляемых муниципальных услуг по результатам рассмотрения обращений граждан и принятых мерах по устранению нарушений прав и законных интересов граждан в администрацию муниципального образования Щекинского района.

Глава администрации Н.В. Мясоедов

муниципального образования город Совет

Приложение

к [Порядку](#sub_1000) представления 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 , номер телефона гражданина)

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

(дата направления обращения или личного приема)

Проставьте, пожалуйста, любую 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!