



АДМИНИСТРАЦИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**Управление по охране, контролю и регулированию использования  
объектов животного мира Тамбовской области**

**ПРИКАЗ**

23.07.2012

г. Тамбов

№ 52

Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания  
государственных услуг Управлением

В целях повышения качества и доступности оказываемых государственных услуг управлением по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира области (далее - Управление) ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг Управлением согласно приложению.
2. Поручить отделу охраны, воспроизводства и использования объектов животного мира и среды их обитания (Соколов) изучение мнения населения о качестве государственных услуг, оказываемых Управлением.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника Управления В.Н. Разводова.

Начальник управления

В.И. Фурсов

ПРИЛОЖЕНИЕ  
УТВЕРЖДЕН  
приказом  
от 23.07.2012 № 52

Порядок  
изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг  
Управлением

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг Управлением (далее - Порядок) устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания Управлением государственных услуг (далее – изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:  
выявление степени удовлетворенности населения качеством оказываемых государственных услуг;

создание системы мониторинга качества и доступности оказания государственных услуг;

разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышение качества предоставляемых государственных услуг.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность государственных услуг, оказываемых Управлением.

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.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания Управлением государственных услуг

2.1. Изучение мнения населения производится путем письменного или устного опроса (анкетирования) (далее - опрос).

2.2. Опрос может проводиться:

в помещении Управления;

на официальном сайте Управления в сети Интернет.

2.3. Дата проведения и продолжительность опроса определяются руководством Управления.

2.4. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении государственных услуг не позднее 12 месяцев с момента проведения опроса.

2.5. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

комфортность помещений, предназначенных для оказания государственных услуг;

удовлетворенность информированием о порядке оказания государственных услуг;

удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);

удовлетворенность графиком работы с посетителями;

удовлетворенность компетентностью сотрудников;

удовлетворенность результатом получения государственной услуги;

наличие фактов взимания оплаты за предоставление государственной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания государственной услуги.

2.7. Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей государственных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

2.8. По результатам изучения мнения населения подводятся итоги изучения мнения населения и даются рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.9. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте Управления в сети Интернет.