

АДМИНИСТРАЦИЯ

КАЛАЧЕЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от "04 " июня 2024 г. № 682

г. Калач

**Об утверждении Порядка изучения мнения населения Калачеевского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг**

В целях приведения нормативных актов администрации Калачеевского муниципального района в соответствие с действующим законодательством РФ, повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг об их качестве, администрация Калачеевского муниципального района п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения Калачеевского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Постановление администрации Калачеевского муниципального района от 03.06.2011г. № 411 «Об утверждении порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг юридическим и физическим лицам утвержденным требованиям» признать утратившим силу.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в Вестнике муниципальных правовых актов Калачеевского муниципального района.

4. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Глава администрации  Калачеевского муниципального района |  | Н.Т. Котолевский |

Приложение к постановлению администрации Калачеевского муниципального района от 04.06.2024г. № 682

Порядок изучения мнения населения Калачеевского муниципального района

о качестве оказания муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения Калачеевского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению в Калачеевском муниципальном районе и устанавливает процедуру изучения мнения населения Калачеевского муниципального района о качестве оказания органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципальных услуг (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения Калачеевского муниципального района качеством предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципальных услуг;

- разработка мер, направленных на повышение эффективности деятельности организаций (учреждений) Калачеевского муниципального района, предоставляющих муниципальные услуги;

- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в реестр муниципальных услуг Калачеевского муниципального района, предоставляемых организациями (учреждениями) Калачеевского муниципального района.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется структурными подразделениями администрации Калачеевского муниципального района, оказывающими данную муниципальную услугу.

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

1.6. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год.

1. Порядок изучения мнения населения Калачеевского

муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг

2.1. Изучение мнения населения производится путем письменного опроса (анкетирования) согласно приложению №1 к настоящему Порядку.

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

- в помещениях муниципальных учреждений и администрации Калачеевского муниципального района;

- на официальном сайте администрации Калачеевского муниципального района в сети Интернет

2.3. Изучение мнения населения Калачеевского муниципального района предусматривает:

- организацию проведения письменного опроса (анкетирования);

- установление формы опросных листов (анкет);

- проведение письменного опроса (анкетирования);

- подведение итогов проведенного опроса (анкетирования).

2.4. 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;

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

2.5. Вопросы, требующие от респондента оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из пяти степеней качества.

2.6. 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.

2.7. По результатам изучения мнения населения, администрация Калачеевского муниципального района и (или) структурное подразделение администрации Калачеевского муниципального района составляет акт, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

2.8. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации Калачеевского муниципального района в сети Интернет

Приложение 1 к Порядку изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг

Опрос (Анкета)

Изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг

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

(наименование муниципального учреждения Калачеевского муниципального района)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Вопрос | Вариант ответов |
| 1. | Вы получили полную информацию о том, как получить услугу? | да |
| нет |
| 2. | Обстановка в месте обслуживания была комфортной? | да |
| нет |
| 3. | Вы получили услугу в установленные сроки? | да |
| нет |
| 4. | Было ли удобным месторасположение учреждения, предоставляющего муниципальную услугу? | да |
| нет |
| 5. | Был ли специалист, оказывающий муниципальную услугу, компетентным? | да |
| нет |
| 6. | Персонал был вежливым и внимательным? | да |
| нет |
| 7. | Была ли Вами произведена оплата за оказание услуги, кроме оплаты установленной в регламенте предоставления муниципальной услуги? | да |
| нет |
| 8. | Оцените качество работы специалиста учреждения при предоставлении услуги (шкала оценки 5-бальная) | 5 |
| 4 |
| 3 |
| 2 |
| 1 |
| 9. | Удовлетворены ли Вы полученным результатом оказанной муниципальной услуги? | да |
| нет |

Приложение 2 к Порядку изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг

Акт об итогах изучения мнения населения о качестве оказания

муниципальных услуг в

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

(наименование муниципального учреждения Калачеевского муниципального района)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вопрос | Вариант ответов | Количество респондентов |
| 1. | Вы получили полную информацию о том, как получить услугу? | да |  |
| нет |  |
| 2. | Обстановка в месте обслуживания была комфортной? | да |  |
| нет |  |
| 3. | Вы получили услугу в установленные сроки? | да |  |
| нет |  |
| 4. | Было ли удобным месторасположение учреждения, предоставляющего муниципальную услугу? | да |  |
| нет |  |
| 5. | Был ли специалист, оказывающий муниципальную услугу, компетентным? | да |  |
| нет |  |
| 6. | Персонал был вежливым и внимательным? | да |  |
| нет |  |
| 7. | Была ли Вами произведена оплата за оказание услуги, кроме оплаты установленной в регламенте предоставления муниципальной услуги? | да |  |
| нет |  |
| 8. | Оцените качество работы специалиста учреждения при предоставлении услуги (шкала оценки 5-бальная) | 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |
| 9. | Удовлетворены ли Вы полученным результатом оказанной муниципальной услуги? | да |  |
| нет |  |
| Общее количество респондентов: | | |  |