**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ  
ЕРМАКОВСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ АРАДАНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

19.04.2023г п. Арадан № 11-П

Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания

муниципальных услуг

В целях реализации Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», достижения объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг и повышения качества их предоставления населению на территории Араданского сельсовета:

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг согласно приложению 1.
2. Утвердить примерную анкету изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг согласно приложению 2.
3. Контроль за исполнение Постановления оставляю за собой.
4. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем официального опубликования в информационном бюллетене «Ведомости Араданского сельсовета».

И.о. Главы администрации

Араданского сельсовета И.А. Морозова

Приложение №1

к постановлению И. о. Главы

Араданского сельсовета

от 19.04.2023 г. N 11-П

**Порядок**

**изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве предоставления муниципальных услуг (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению в Араданском сельсовете.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворённости населения качеством предоставляемых муниципальных услуг;

- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг;

- разработка мер, направленных на снижение административных барьеров, оптимизацию и повышение качества, предоставляемых муниципальных услуг.

1.3. Изучение мнения населения может проводиться в следующих формах:

- личное устное интервью с заявителями, получившими муниципальную услугу, по утверждённой анкете в местах предоставления услуг;

- анкетирование заявителей в местах предоставления услуг путём самозаполнения анкет;

- анкетирование заявителей путём заполнения анкеты на официальном сайте Араданского сельсовета http://admaradan.ru;

- интервью по телефону заявителей, получивших конечный результат муниципальной услуги, по утверждённой анкете;

- структурированное наблюдение за процессом оказания муниципальных услуг в местах их предоставления;

- проведение контрольной закупки.

1.4. Ответственным за проведение изучения мнения населения и подведение его итогов является глава администрации Араданского сельсовета, обеспечивающий предоставление муниципальных услуг (далее - уполномоченное лицо).

1.5. Изучение мнения населения осуществляется по мере необходимости, но не реже одного раза в год.

**2. Порядок изучения мнения населения о качестве предоставления**

**муниципальных услуг**

2.1. Изучение мнения населения проводится на основании распоряжения, издаваемого руководителем уполномоченного лица, с обязательным указанием даты проведения, формы его проведения.

2.2. Изучение мнения населения проводится среди совершеннолетних граждан, участвовавших в получении муниципальных услуг. Участие в изучении мнения населения является свободным и добровольным. В ходе изучения мнения населения никто не может быть принуждён к выражению своего мнения или отказу от него.

2.3. Анкета, интервью по телефону должны содержать вопросы, позволяющие оценить:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;

- удовлетворённость информированием о порядке оказания муниципальных услуг;

- удовлетворённость респондента отношением специалистов к заявителям (внимание, вежливость, тактичность);

- удовлетворённость графиком работы с заявителями;

- удовлетворённость компетентностью сотрудников;

- удовлетворённость результатом получения муниципальной услуги.

2.4. Уполномоченное лицо:

1) организует проведение изучения мнения населения;

2) подводит итоги проведённого изучения мнения населения;

3) размещает отчёт на официальном сайте администрации Араданского сельсовета.

2.5. В итоговом отчёте уполномоченное лицо анализирует:

- обращаемость за получением муниципальной услуги и причины, которые привели к посещению отраслевого (функционального) органа, организации более двух раз;

- наиболее актуальные источники получения информации о муниципальной услуге;

- время ожидания при получении муниципальной услуги и её результата;

- количество представляемых заявителем документов, которые находятся в других органах власти и запрашиваются путём межведомственного взаимодействия;

- оценка компетентности, корректности работы с заявителями специалистов, удовлетворённости качеством предоставления муниципальной услуги;

- оценка комфортности помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга;

- удовлетворённость графиком работы органа, организации, предоставляющей муниципальную услугу;

- удовлетворённость результатом получения услуги.

2.6. По итогам анализа, в случае выявления нарушений или неудовлетворительных оценок предоставления муниципальных услуг, руководитель уполномоченного лица принимает меры по повышению качества их предоставления.

Приложение №1

к постановлению И. о. Главы

Араданского сельсовета

от 19.04.2023 г. N 11-П

**ПРИМЕРНАЯ АНКЕТА**

изучения мнения населения

**Уважаемый заявитель!**

Просим Вас принять участие в оценке нашей работы. Только с Вашей помощью мы сможем улучшить качество предоставления муниципальных услуг. Анкета носит анонимный характер и не содержит персональных данных.

*Поставьте любой знак под ответом на вопрос*

**1. В какие органы, организации Вы обращались за получением муниципальных услуг в 2022-2025 годах?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| В отраслевые (функциональные) органы администрации Ермаковского района | В муниципальные учреждения Ермаковского района | В многофункциональный центр Ермаковского района | Не обращался |
|  |  |  |  |

**2. Отметьте все источники информирования, из которых Вы получили сведения о муниципальной услуге**

|  |  |
| --- | --- |
| - от знакомых, друзей |  |
| - от специалистаоргана, организации |  |
| **-** из СМИ (телерадиовещание, газета) |  |
| **-** из стендов, расположенных в органе, организации |  |
| **-** из памятки об услуге, выданной органом, организацией |  |
| **-** иное (написать) |  |

**3. Чтобы получить результат, Вам пришлось обращатьсяв орган (организацию)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 раз | 2 раза | 3 и более |
|  |  |  |

**4. Отметьте все причины посещения Вами органа (организации) для получения муниципальной услуги:**

|  |  |
| --- | --- |
| - получениеконсультации |  |
| - предоставлениедокументов |  |
| **-** предоставление документов (повторно) после обнаружения ошибок (неточностей) |  |
| **-** выяснение срокаполучения результата |  |
| **-** получение результата услуги |  |

**5. Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при подаче заявления на получение муниципальной услуги?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | До 10 минут | До 15 минут | Более 15 минут |
| Администрация Араданского сельсовета |  |  |  |
| Муниципальные учреждения |  |  |  |
| МФЦ |  |  |  |

**6. Знаете ли Вы, что услуги можно получать в электронном виде?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Да, знаю | Нет, незнаю | Слышу впервые |
|  |  |  |

**7. Приходилось ли Вам по требованию сотрудников органа (организации) представлять документы от других органов власти (организаций)?**

|  |  |
| --- | --- |
| Да | Нет |
|  |  |

**8. Удовлетворены ли Вы компетентностью, вниманием и вежливостью сотрудников органа (организации) при получении муниципальной услуги?**

|  |  |
| --- | --- |
| Да | Нет |
|  |  |

**9. Если Вы нуждались в помощи при оформлении документов, была ли она Вам оказана?**

|  |  |
| --- | --- |
| Да | Нет |
|  |  |

**10. Если Вам для получения услуги потребовались дополнительные услуги (ксерокопирование, оплата госпошлины) была ли у Вас возможность сделать это на месте?**

|  |  |
| --- | --- |
| Да | Нет |
|  |  |

**11. Оцените качество обслуживания по пятибальной шкале:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| на «5» - полностью удовлетворяет | на «4» - в целом удовлетворяет | на «3» - скорее удовлетворяет | на «2» - скорее не удовлетворяет | на «1» - не удовлетворяет |
|  |  |  |  |  |

**12. Оцените комфортность помещения, в котором Вам предоставлялась услуга:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| на «5» - полностью удовлетворяет | на «4» - в целом удовлетворяет | на «3» - скорее удовлетворяет | на «2» - скорее не удовлетворяет | на «1» - не удовлетворяет |
|  |  |  |  |  |

**13. Приходилось ли Вам сталкиваться с некорректными действиями со стороны сотрудников органа (организации)?**

|  |  |
| --- | --- |
| Да | Нет |
|  |  |

**14. Удовлетворены ли Вы графиком работы органа (организации) с заявителями?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Полностью удовлетворён | в целом удовлетворён | Скорее удовлетворён | Скорее не удовлетворён | Не удовлетворён |
|  |  |  |  |  |

**15. Удовлетворены ли Вы результатом получения муниципальной услуги?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Полностью удовлетворён | в целом удовлетворён | Скорее удовлетворён | Скорее неудовлетворён | Не удовлетворён |
|  |  |  |  |  |

**СПАСИБО, что уделили нам своё время и ответили на вопросы!**