Российская Федерация

Ростовская область

Администрация Семикаракорского городского поселения

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.03.2025 г. Семикаракорск № 232

Об утверждении Порядка изучения мнения населения

о качестве предоставления муниципальных услуг

 В целях реализации Федерального закона от 06.10.2003 N 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 муниципального образования «Семикаракорское городское поселение», руководствуясь письмом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.04.2011 № 8863-ОФ/Д09 «О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг», Администрации Семикаракорского городского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения Семикаракорского городского поселения о качестве предоставления муниципальных услуг согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования в информационном бюллетене Семикаракорского городского поселения «Семикаракорск-официальный».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации Семикаракорского городского поселения по социальному развитию и организационной работе Юсину Г.В.

Глава Администрации

Семикаракорского

городского поселения А.Н. Черненко

Постановление вносит:

Заместитель главы Администрации

Семикаракорского городского

поселения по социальному развитию

и организационной работе

Юсина Г.В.

Приложение

к постановлению Администрации

Семикаракорского городского

поселения от 31.03.2025 № 232

ПОРЯДОК

изучения мнения населения Семикаракорского городского поселения

о качестве предоставления муниципальных услуг

1. **Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения Семикаракорского городского поселения о качестве предоставления муниципальных услуг (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению в Семикаракорском городском поселении.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг Администрацией Семикаракорского городского поселения и подведомственными муниципальными учреждениями (далее - изучение мнения населения).

 1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг;

- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых населению Администрацией Семикаракорского городского поселения и подведомственными муниципальными учреждениями (далее – муниципальные учреждения);

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

 1.3. Объектами изучения мнения населения являются муниципальные услуги, предоставляемые Администрацией Семикаракорского городского поселения и муниципальными учреждениями.

1.4. 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 с использованием Платформы обратной связи (ПОС) на официальном сайте Администрации Семикаракорского городского поселения в сети Интернет (https:// www.semikarakorsk-adm.ru)

1.5. Ответственным за проведение изучения мнения населения и подведение его итогов является руководитель структурного подразделения Администрации Семикаракорского городского поселения или муниципального учреждения, которое обеспечивает предоставление данной муниципальной услуги (далее - уполномоченное лицо).

1.6. 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 для проведения опроса (приложение 1) должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность 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. 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 (анкетирования) опроса.

2.5. Уполномоченное лицо:

1) организует проведение изучения мнения населения;

2) подводит итоги проведённого изучения мнения населения и составляет отчет, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков (приложение 2);

3) доводит итоги изучения мнения населения до сведения главы Администрации Семикаракорского городского поселения, руководителя муниципального учреждения;

4) размещает отчёт на официальном сайте Администрации Семикаракорского городского поселения.

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.

2.7. Расчетная оценка соответствия качества муниципальных услуг по итогам проведения опроса (анкетирования) потребителей муниципальных услуг определяется в соответствии со следующими критериями:

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии оценки | Интерпретация оценки |
| Более 90% опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным регламентом | Муниципальная услуга соответствует установленным требованиям  |
| 50 - 90 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным регламентом | Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями установленных требований |
| Менее 50 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным регламентом | Муниципальная услуга не соответствует установленным требованиям  |

Заместитель главы Администрации

Семикаракорского городского

поселения по социальному

развитию и организационной работе Г.В. Юсина

Приложение № 1

к Порядку изучения мнения населения

Семикаракорского городского поселения

о качестве предоставления муниципальных услуг

Примерный вариант анкеты

**Изучение мнения населения**

**о качестве предоставления муниципальных услуг**

Уважаемый заявитель! Просим Вас принять участие в оценке качества работы учреждения. Ваши ответы будут способствовать повышению качества предоставления муниципальных услуг. Анкета носит анонимный характер и не содержит персональных данных.

Для заполнения анкеты Вам необходимо выбрать один из вариантов ответа, соответствующий Вашему мнению. Подписывать анкету не обязательно.

Наименование учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата анкетирования \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными?

□ Да

□ Нет

□ Затрудняюсь ответить

2. Считаете ли Вы специалистов, оказывающих услуги в учреждении, компетентными?

□ Да

□ Нет

□ Затрудняюсь ответить

3. Считаете ли вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?

□ Да

□ Нет

□ Затрудняюсь ответить

4. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении?

□ Удовлетворен

□ Удовлетворен частично

□ Не удовлетворен

□ Затрудняюсь ответить

5. Владеете ли Вы информацией о работе учреждения

□ Да

□ Нет

□ Затрудняюсь ответить

6.Удовлетворены ли состоянием материальной базы учреждения

□ Удовлетворен

□ Удовлетворен частично

□ Не удовлетворен

□ Затрудняюсь ответить

7.Удовлетворены ли графиком работы учреждения

□ Удовлетворен

□ Удовлетворен частично

□ Не удовлетворен

□ Затрудняюсь ответить

8. Удовлетворены ли результатом получения услуги

□ Удовлетворен

□ Удовлетворен частично

□ Не удовлетворен

□ Затрудняюсь ответить

9. Предложения по повышению качества услуг в учреждении

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

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

10. Что Вас не устраивает в работе учреждения?

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

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

11. Комментарии или дополнительная информация, которую желает сообщить респондент

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

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

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

Спасибо за участие!

Приложение № 2

к Порядку изучения мнения населения

Семикаракорского городского поселения

о качестве предоставления муниципальных услуг

**ОТЧЕТ**

**об изучении мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг**

**в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*(полное наименование учреждения)*

1. Документ, на основании которого проводилась оценка качества \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *(наименование документа, №, дата)*

2. Период проведения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Место проведения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Ответственный \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *(Ф.И.О., должность)*

5. Количество опрошенных респондентов (заполненных анкет) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Оценка качества услуг, в т.ч.:

- соответствует требованиям\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

- предоставляется с устранимыми нарушениями\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

- не соответствует требованиям\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

7. Выявленные недостатки по оказанию услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

Заведующий отделом \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г.