

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
НАРОДНЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ТЕРНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 07 августа 2024 г. № 19-р

с. Народное

**Об утверждении Порядка изучения**

**мнения населения Народненского сельского**

**поселения о качестве оказания муниципальных услуг**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах местного организации местного самоуправления в Российской Федерации", в целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг:

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения Народненского сельского поселения о качестве оказания муниципальных услуг.

2. Назначить ответственными за изучение мнения населения Народненского сельского поселения о качестве оказания муниципальных услуг ведущего специалиста администрации Народненского сельского поселения Е.А. Мишину.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Народненского

сельского поселения Ю.А. Подколзин

Приложение №1

к распоряжению администрации

Народненского сельского поселения

Терновского муниципального района

Воронежской области от 07 августа

2024 г. № 19-р

**Порядок**

**изучения мнения населения Народненского сельского поселения**

**о качестве оказания муниципальных услуг**

1. Общие положения:

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения Народненского сельского поселения о качестве оказания муниципальных услуг (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению Народненского сельского поселения. Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения Народненского сельского поселения 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 качеством предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципальных услуг;

создание системы мониторинга качества и допустимости муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Народненского сельского поселения (далее - муниципальные учреждения);

разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;

принятие мер по повышению качества услуг.

1.3. Проведение изучения мнения населения осуществляется главным распорядителем бюджетных средств (далее - ГРБС), оказывающим данную муниципальную услугу.

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 и проводится в срок до 1 ноября текущего года.

2. Порядок изучения мнения населения Народненского сельского поселения о качестве оказания муниципальных услуг.

2.1. Изучение мнения населения проводится путем письменного опроса (анкетирования).

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

в помещениях муниципальных учреждений и администрации Народненского сельского поселения;

на официальном сайте администрации Народненского сельского поселения в сети Интернет.

2.3. Решение о проведении опроса принимается распоряжением или приказом ГРБС.

2.4. Письменный опрос (анкетирование) проводится в границах муниципального образования в удобное для жителей время (кроме ночного времени - с 23-00 ч. до 8-00 ч.).

2.5. В опросе имеют право участвовать получатели муниципальных услуг, постоянно или преимущественно проживающие на территории Народненского сельского поселения. Участие жителей Народненского сельского поселения в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них.

Население Народненского сельского поселения участвует в опросе на основе равного и прямого волеизъявления. Какие-либо ограничения прав жителей Народненского сельского поселения на участие в письменном опросе в зависимости от происхождения, социального и имущественного положения, национальной принадлежности, пола, образования, отношения к религии, политических и иных взглядов, рода и характера занятий запрещаются.

Подготовка, проведение и установление результатов опроса осуществляется, отрыто и гласно.

2.6. 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 компетентностью сотрудников;

удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

удовлетворенность графиком работы с посетителями;

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

3.7. 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.

3.8. По результатам изучения мнения населения ГРБС составляет Акт (Приложение №2 к Положению), содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.8. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте Народненского сельского поселения в сети Интернет.

Приложение 1

к Порядку изучения мнения населения Народненского сельского поселения

о качестве оказания муниципальных услуг

* + 1. **Опрос (Анкета)**
    2. **Изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в администрации Народненского сельского поселения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Вопрос | Варианты 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. | Время ожидания в очереди было более 15 минут? | да |
| нет |
| 10. | Удовлетворены ли Вы полученным результатом оказанной муниципальной услуги? | да |
| нет |

Приложение 2

к Порядку изучения мнения населения Народненского сельского поселения

о качестве оказания муниципальных услуг

* + 1. **Акт об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в администрации Народненского сельского поселения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Вопрос | Варианты  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. | Время ожидания в очереди было более 15 минут? | да |  |
| нет |  |
| 10. | Удовлетворены ли Вы полученным результатом оказанной муниципальной услуги? | да |  |
| нет |  |
| Общее количество респондентов: | | |  |