

**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЛЯМИНА**

Сургутского района

Ханты-Мансийского автономного округа - Югры

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«24 » августа 2022 года № 34

с. п. Лямина

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 муниципального образования сельское поселение Лямина:

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. Обнародовать настоящее постановление и разместить на официальном сайте муниципального образования сельское поселение Лямина.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального обнародования.

5. Контроль за выполнением постановления возложить на главу сельского

поселения Лямина.

Глава сельского поселения Лямина А. А. Дизер

Приложение 1

к постановлению

администрации сельского

поселения Лямина

от «24» августа 2022 года № 34

**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 сельском поселении Лямина.

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 муниципального образования сельское поселение Лямина (http://sp-lyamina.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 главный специалист администрации сельского поселения Лямина, 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) доводит итоги изучения мнения населения до сведения главы сельского поселения Лямина;

4) размещает отчёт на официальном сайте муниципального образования сельское поселение Лямина.

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 2

к постановлению

администрации сельского

поселения Лямина

от «24» августа 2022 года № 34

**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 Сургутского района | В муниципальные учреждения Сургутского района | В многофункциональные центры Сургутского района | Не обращался |
|  |  |  |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| - от знакомых, друзей |  |
| - от специалиста органа, 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 обращаться** **в орган (организацию)**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| - получение консультации |  |
| - предоставление документов |  |
| **-** предоставление документов (повторно) после обнаружения ошибок (неточностей) |  |
| **-** выяснение срока получения 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 сельского поселения Лямина |  |  |  |
| Муниципальные учреждения |  |  |  |
| МФЦ |  |  |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Да, знаю | Нет, не знаю | 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 не удовлетворён | не удовлетворён |
|  |  |  |  |  |

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