

**Российская Федерация Псковская область**  
**Администрация Палкинского района**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

08.07.2024г. 326  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
п.Палкино

Об утверждении Порядка изучения мнения населения  
о качестве оказания муниципальных услуг

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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 Палкинского района, в соответствии с Уставом муниципального образования «Палкинский район», Администрация района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг согласно приложению.
2. Ознакомить сотрудников администрации Палкинского района и муниципальных учреждений Палкинского района, участвующих в предоставлении муниципальных услуг населению, с настоящим постановлением под подпись.
3. Опубликовать настоящее постановление в общественно-политической газете Палкинского района «Льновод», сетевом издании «Нормативные правовые акты Псковской области» <http://pravo.pskov.ru> и разместить на официальном сайте муниципального образования «Палкинский район» <http://palkino.gosuslugi.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации района.

Глава Палкинского района

О.С. Потапова

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

**1. Общие положения**

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

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг администрацией Палкинского района и муниципальными учреждениями Палкинского района (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворённости населения Палкинского района качеством предоставляемых муниципальных услуг;
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг предоставляемых населению администрацией Палкинского района и муниципальными учреждениями;
- разработка мер, направленных на снижение административных барьеров при предоставлении муниципальных услуг;
- разработка мер, направленных на повышение эффективности деятельности администрации Палкинского района и муниципальных учреждений при предоставлении муниципальных услуг;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются муниципальные услуги, предоставляемые администрацией Палкинского района и муниципальными учреждениями.

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

2.1. Изучение мнения населения проводится путем письменного опроса (анкетирования) (приложение 1 к настоящему Порядку) в местах предоставления услуг путём заполнения гражданами анкет:

- сотрудниками администрации Палкинского района, участвующими в предоставлении услуги;
- муниципальными учреждениями Палкинского района.

2.2. Изучение мнения населения проводится ежегодно:

- до 30 июня отчетного года – для выявления первичной оценки уровня удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг;
- до 25 декабря отчетного года – для определения итоговой оценки уровня удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг.

2.3. Опрос (анкетирование) проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, 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.

2.4. Опрос (Анкета) содержит 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 условиями и временем ожидания получения муниципальной услуги;
- удовлетворённость графиком работы с заявителями;
- удовлетворённость компетентностью сотрудников;
- удовлетворённость результатом получения муниципальной услуги;
- наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги.

2.5. Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, составляет не менее десяти процентов от общего количества потребителей услуг.

2.6. По результатам изучения мнения населения лицом, осуществляющим проведение опроса (анкетирования), составляется акт (приложение 2 к настоящему Порядку), содержащий итоги изучения мнения населения и в дальнейшем направляется в адрес начальника управления по экономическому развитию администрации района.

2.7. Начальник управления по экономическому развитию администрации района:

- 1) организует проведение изучения мнения населения;
- 2) подводит итоги проведённого изучения мнения населения;
- 3) готовит доклад об оценке населением качества предоставления услуг по результатам изучения мнения населения;
- 4) доводит итоги изучения мнения населения до сведения главы Палкинского района;
- 5) размещает доклад на официальном сайте администрации Палкинского района.

2.8. По итогам анализа, в случае выявления нарушений или неудовлетворительных оценок предоставления муниципальных услуг, глава Палкинского района принимает меры по повышению качества их предоставления.

2.9. 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 заданием	Муниципальная услуга соответствует требованиям, установленным муниципальным заданием
50 - 90 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием	Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями требований, установленных муниципальным заданием
Менее 50 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием	Муниципальная услуга не соответствует требованиям, установленным муниципальным заданием

Приложение №1  
к Порядку изучения мнения населения о качестве  
оказания муниципальных услуг

**Опрос (Анкета)**  
**Изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг**

(наименование органа администрации Палкинского района/муниципальных учреждений)

№	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  
о качестве оказания муниципальных услуг

**Акт**  
**об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в**

(наименование органа администрации Палкинского района/муниципальных учреждений)

№	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:			