

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ
ЕРМАКОВСКИЙ РАЙОН**

АДМИНИСТРАЦИЯ ИВАНОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17 апреля 2023

с. Ивановка

№ 10-п

**Об утверждении Порядка изучения мнения
населения о качестве оказания
муниципальных услуг**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», руководствуясь Уставом Ивановского сельсовета **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава Ивановского сельсовета



Н.В.Мещанов

ПОРЯДОК
изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг,
предоставляемых администрацией Ивановского сельсовета Ермаковского
района Красноярского края

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг предоставляемых администрацией Ивановского сельсовета Ермаковского района Красноярского края (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению на территории Ивановского сельсовета.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг администрацией Ивановского сельсовета (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;
- разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышение качества, предоставляемых муниципальных услуг.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в реестр муниципальных услуг.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется администрацией Ивановского сельсовета (далее - уполномоченный орган).

1.5. Изучение мнения населения может осуществляться независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

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

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг на территории Ивановского сельсовета.

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

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться: в помещениях по месту предоставления муниципальных услуг;

на сайте администрации Ивановского сельсовета (<http://www.ivanovkaadm.ru>).

2.3. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг определяются уполномоченным органом - администрацией Ивановского сельсовета .

2.4. Уполномоченный орган:

- организует проведение опроса;
- устанавливает форму опросных листов (анкет);
- проводит опрос;
- подводит итоги проведенного опроса;
- доводит итоги опроса до сведения главы Администрации Ивановского сельсовета;
- размещает на официальном сайте администрации Ивановского сельсовета итоги изучения мнения населения.

2.5. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг.

2.6. Анкета для проведения опроса должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение опроса;
- дату проведения опроса;
- место проведения опроса;
- перечень вопросов, задаваемых респонденту;
- фамилию, имя, отчество, дату рождения респондента;
- подпись респондента и лица, осуществляющего проведение опроса.

2.7. 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 графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;
- наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги.

2.8. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из трех степеней качества.

2.9. 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.

2.10. По результатам изучения мнения населения уполномоченный орган составляет акт, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.11. Итоги изучения мнения населения размещаются на сайте администрации Ивановского сельсовета Ивановского сельсовета Ермаковского района Красноярского края (<http://www.ivanovkaadm.ru>).