

**СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ КАЗЫМ**

**БЕЛОЯРСКИЙ РАЙОН**

**ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ – ЮГРА**

# АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 29 июля 2013 года № 44

Об утверждении Порядка проведения опросов потребителей муниципальных услуг,

предоставляемых органами местного самоуправления сельского поселения Казым, о качестве предоставляемых муниципальных услуг для обеспечения повышения качества и доступности муниципальных услуг на территории сельского поселения Казым

*(в ред.пост. от 23.08.2017 №89)*

В целях повышения эффективности деятельности органов местного самоуправления сельского поселения Казым, открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг, качества и доступности муниципальных услуг на территории сельского поселения Казым **постановляю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения опросов потребителей муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления сельского поселения Казым, о качестве предоставляемых муниципальных услуг.
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Белоярские вести».
3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.
4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы муниципального образования, заведующего сектором администрации сельского поселения Казым В.Н.Бочкареву.

Глава сельского поселения А.Х.Назырова

утвержден

 постановлением администрации

 сельского поселения Казым

 от 29 июля 2013 года № 44

Порядок

проведения опросов потребителей муниципальных услуг,

предоставляемых органами местного самоуправления сельского поселения Казым, о качестве предоставляемых муниципальных услуг для обеспечения повышения качества и доступности муниципальных услуг на территории сельского поселения Казым

*(в ред.пост. от 23.08.2017 №89)*

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок проведения опросов потребителей муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления сельского поселения Казым, о качестве предоставляемых муниципальных услуг (далее – Порядок) разработан с целью выявления соблюдения требований административных регламентов предоставления муниципальных услуг, предъявляемых к качеству и доступности муниципальных услуг, открытости и общедоступности информации о предоставлении муниципальных услуг.

Под опросом потребителей муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления сельского поселения Казым, о качестве предоставляемых муниципальных услуг понимается способ выявления мнения потребителей муниципальных услуг о качестве предоставляемых услуг (далее – Опрос).

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

1) муниципальная услуга – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа местного самоуправления по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставом сельского поселения Казым;

2) качество муниципальной услуги – совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителя муниципальной услуги в отношении содержания (результата) муниципальной услуги;

3) удовлетворенность качеством муниципальной услуги – восприятие потребителем муниципальной услуги факта удовлетворения его запросов и ожиданий к получаемой им муниципальной услуге;

4) потребитель муниципальной услуги – физическое или юридическое лицо, обратившиеся непосредственно, а также через своего представителя в органы местного самоуправления сельского поселения Казым, предоставляющие муниципальную услугу, для реализации прав либо законных интересов;

5) объектами оценки соответствия качества являются муниципальные услуги, по которым разработаны и утверждены административные регламенты предоставления муниципальных услуг;

6) субъектами оценки соответствия качества являются потребители муниципальных услуг.

1.3. Целями проведения Опроса являются:

1. выявление степени удовлетворенности населения сельского поселения Казым качеством предоставляемых муниципальных услуг;
2. оценка деятельности органов местного самоуправления сельского поселения Казым, предоставляющих муниципальные услуги;
3. разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.4. Результаты Опроса учитываются при:

1. принятии решения о мерах воздействия (поощрении) на муниципальных служащих, должностных лиц администрации сельского поселения Казым, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
2. внесении изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

**2. Порядок проведения Опроса**

2.1. Опрос потребителей муниципальных услуг проводится на постоянной основе непосредственно в местах предоставления муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления сельского поселения Казым.

2.2. Опрос проводится в форме анкетирования в соответствии с перечнем вопросов, изложенных в [анкете](#Par80), согласно приложению к настоящему Порядку.

2.3. Должностные лица органов местного самоуправления сельского поселения Казым, ответственные за предоставление муниципальных услуг, в процессе их предоставления обязаны проинформировать потребителей муниципальных услуг о возможности оценить качество предоставления муниципальных услуг путем заполнения анкеты.

2.4. Заполненные анкеты потребители муниципальных услуг, участвующие в Опросе, собственноручно опускают в специально оборудованный ящик для сбора анкет, расположенный в здании администрации сельского поселения Казым.

Сбор анкет и подведение итогов проведенного Опроса осуществляет сектор организационной деятельности администрации сельского поселения Казым (далее – сектор организационной деятельности) не позднее 20 декабря текущего года.

2.5. В Опросе имеют право участвовать потребители муниципальных услуг, достигшие возраста 18 лет.

Участие в Опросе является свободным и добровольным. В ходе Опроса никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него.

2.6. Опрос также может осуществляться в электронной форме в соответствии с настоящим Порядком. На официальном сайте органов местного самоуправления сельского поселения Казым в разделе «Услуги» размещается анкета, доступная для скачивания и заполнения в электронном виде. Заполненная анкета направляется в электронном виде на электронный адрес, указанный на главной странице официального сайта органов местного самоуправления сельского поселения Казым.

2.7. По результатам проведения Опроса сектор организационной деятельности составляет отчет о результатах проведения Опроса.

2.8. Сектор организационной деятельности обеспечивает сохранность документации по проведению Опроса и неприкосновенность заполненных анкет и других документов до завершения Опроса и установления его результатов. Заполненные анкеты хранятся в секторе организационной деятельности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к ведению делопроизводства.

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

Приложение

к Порядку проведения опросов

потребителей муниципальных услуг,

предоставляемых органами местного

самоуправления сельского поселения

Казым, о качестве

предоставляемых муниципальных услуг для обеспечения повышения качества и доступности муниципальных услуг на территории сельского поселения Казым

**А Н К Е Т А**

для проведения опросов о качестве оказываемых муниципальных услуг

**Уважаемые граждане!**

Анкетирование (опрос) получателей муниципальных услуг проводится в целях выявления степени удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальных услуг и оценки деятельности органов, предоставляющих данные услуги.

Просим Вас заполнить анкету, отметив в соответствующей строке знаком – V и кружком выбранную Вами оценку по пятибалльной шкале или вариант ответа.

Значение оценок по пятибалльной шкале:

 «5» - высшая оценка - отлично (полностью удовлетворен),

 «4» - оценка хорошо (удовлетворен),

 «3» - оценка удовлетворительно (отчасти удовлетворен),

 «2» - оценка плохо (отчасти не удовлетворен)

 «1» - низшая оценка - очень плохо (полностью не удовлетворен).

Ваше мнение очень важно для нас, и мы обязательно учтем его в своей дальнейшей работе. Опрос является анонимным.

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

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

*(наименование муниципальной услуги)*

Дата: «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_ г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерии оценки** | **Оценка по пятибалльной шкале/****вариант ответа** |
| 1 | На сколько удовлетворяет Вас график работы органа предоставляющего муниципальную услугу? | 1 2 3 4 5 |
| 2 | Сколько времени Вы ожидали очереди на обслуживание? | до 5 минут от 5 до 10 минут от 10 до 15 минут от 15 до 30 минут более 30 минут  |
| 3 | На сколько Вы оцениваете комфортность условий ожидания в очереди? | 1 2 3 4 5 |
| 4 | На сколько Вы оцениваете комфортность условий при получении услуги? | 1 2 3 4 5 |
| 5 | На сколько Вы удовлетворены сроками предоставления муниципальной услуги? | 1 2 3 4 5 |
| 6 | На сколько Вы удовлетворены уровнем обслуживания со стороны специалистов предоставляющих муниципальную услугу? | 1 2 3 4 5 |
| 7 | На сколько Вы удовлетворены доступностью информации о муниципальных услугах, порядке и правилах их предоставления (информационные стенды, Интернет-сайты, СМИ, листовки, буклеты, брошюры)? | 1 2 3 4 5 |
| 8 | Готовы ли Вы получать муниципальные услуги в электронном виде? | ДА НЕТ  |
| 9 | Количество обращений в орган, предоставляющий муниципальную услугу, для получения указанной услуги: первичное, повторное/количество обращений.При повторном обращении укажите причину. |  |

Пожалуйста, укажите некоторые сведения о себе:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Возраст:18-29 лет 30-49 лет 50-69 лет 70 и старше  | Социальный статус:Студент работающий/служащий/военнослужащий пенсионер (работающий/неработающий) безработный  | Кем вы являетесь:Физическое лицо Представитель юридического лица Индивидуальный предприниматель  |

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