РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «КАЧУГСКИЙ РАЙОН»

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в муниципальном образовании «Качугский район»

«19» мая 2023 года р.п. Качуг

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2023 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях реализации Федерального закона от 27.07. 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь ст. ст. 33, 39, 48 Уставом муниципального образования «Качугский район», администрация муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в муниципальном образовании «Качугский район» (прилагается).

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию и размещению в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального района «Качугский район».

3. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Мэр муниципального района Е.В. Липатов

№ 88

Утвержден

постановлением администрации

муниципального района «Качугский район»

от 19 мая 2023 г. № 88

ПОРЯДОК

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в муниципальном образовании «Качугский район»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в муниципальном образовании «Качугский район», предоставляемых администрацией Качугского района, (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению на территории Качугского района и устанавливает процедуру изучения мнения населения (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

1.2.1. Выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг администрацией Качугского района.

1.2.2. Разработка мер, направленных на снижение административных барьеров, оптимизацию и повышение качества, предоставляемых муниципальных услуг.

1.2.3 Создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в реестр муниципальных услуг муниципального образования «Качугский район», предоставляемых муниципальными органами.

1.4. 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 Качугского района

2.1. Изучение мнения населения о качестве оказываемых услуг осуществляется путем письменного опроса (анкетирования).

2.2. Изучение мнения населения о качестве оказываемых услуг осуществляется непосредственно по месту их предоставления (в организациях (учреждениях), оказывающих соответствующие муниципальные услуги) и на официальном сайте Администрации Качугского района (https://kachug.irkmo.ru).

2.3. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг определяются уполномоченным органом – администрацией муниципального района «Качугский район».

2.4. Уполномоченный орган:

- организует проведение опроса;

- устанавливает форму опросных листов (анкет);

- проводит опрос;

- подводит итоги проведения опроса;

- доводит итоги опроса до сведения мэра муниципального района;

- размещает на официальном сайте администрации муниципального района «Качугский район» итоги изучения мнения населения.

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

2.6. Анкета для проведения интервью должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение интервью;

 - дату проведения интервью;

- место проведения интервью;

 - перечень вопросов, задаваемых респонденту;

 - фамилию, имя, отчество, контактную информацию респондента;

 - подпись респондента и лица, осуществляющего проведение интервью.

 2.7. Анкета для проведения интервью должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;

- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;

- состояние инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения), оказывающей услуги;

- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой услуге;

- удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками организации (учреждения), оказывающей услуги;

- удовлетворенность условиями ожидания приема;

- удовлетворенность графиком работы с посетителями;

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;

- время ожидания получения услуги;

- удовлетворенность результатом получения услуги;

- наличие фактов взимания оплаты услуг, включая дополнительную оплату услуг.

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

 2.9. В анкете должен быть предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых услуг. Должны быть приведены не менее 20 факторов, из которых респондент может выбрать один или несколько факторов. По желанию респондента, перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.

 2.10. Под каждым из вопросов анкеты должно быть предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

 2.11. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

 2.12. Для каждого из вопросов в анкете должно быть предусмотрено поле «Нет ответа», которое помечается в случае отказа респондента от ответа на вопрос.

2.13. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свои фамилию, имя, отчество и контактную информацию. Подпись респондента обязательна.

 2.14. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования. В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

 2.15. Осуществление интервью получателей услуг осуществляется в три этапа. На каждом из этапов должно быть проведено интервью не менее чем одной трети и не более чем половины запланированного числа респондентов (получателей соответствующей услуги). Интервал между этапами должен составлять от двух до пяти рабочих дней включительно.

 2.16. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых услуг оформляются управление по труду и экономике Администрации Качугского района в виде доклада об оценке населением, организациями, предпринимателями Качугского района качества оказания муниципальных услуг (далее – доклад), осуществляющими изучение мнения населения.

 2.17. В докладе должны содержаться фамилии, имена, отчества и контактная информация не менее чем десяти процентов респондентов, согласившихся сообщить соответствующие сведения в ходе проведения исследования.

2.18. Доклад предоставляется мэру муниципального района для утверждения.

 2.19. После утверждения доклада управление по труду и экономике администрации Качугского района обеспечивает публикацию краткой информации об оценке качества оказания муниципальных услуг путем размещения на официальном сайте Администрации Качугского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (https://kachug.irkmo.ru).

 2.20. При получении отрицательной оценки населением качества оказания муниципальных услуг разрабатываются меры, направленные на улучшение организации, оптимизацию и повышение качества оказания муниципальных услуг, снижение административных барьеров.