



**16.06.2023 г. № 395**  
**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**  
**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**  
**ОСИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН**  
**АДМИНИСТРАЦИЯ ОСИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

В соответствии с методикой мониторинга эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 17.12.2012 № 1317 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 года № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», руководствуясь письмом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.04.2011 № 8863-ОФ/Д09 «О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг», руководствуясь частью 4 статьи 55 Устава Осинского муниципального района,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве предоставления муниципальных услуг. Приложение 1.
2. Руководителю аппарата, начальнику отдела по обеспечению деятельности мэра Осинского муниципального района Борокшноновой Т.В. настоящее постановление опубликовать (обнародовать) в Осинской районной газете «Знамя труда» и разместить на официальном сайте Осинского муниципального района.
3. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования (обнародования).
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра по экономике и сельскому хозяйству Нашкееву М.А.

Мэр Осинского муниципального района

В.М. Мантыков

## **ПОРЯДОК ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

### **1. Общие положения**

1. Порядок изучения мнения населения о качестве предоставления муниципальных услуг (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению Осинского муниципального района. Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг администрацией Осинского муниципального района и муниципальными учреждениями Осинского муниципального района (далее – изучение мнения населения).

2. Основными целями изучения мнения населения района являются:

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

3. Объектами изучения мнения населения являются муниципальные услуги, предоставляемые администрацией Осинского муниципального района и муниципальными учреждениями.

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

4. Изучение мнения населения проводится путем письменного опроса (анкетирования) (приложение 1 к настоящему Порядку):

- на сайте администрации Осинского муниципального района (osaadm.ru);
- органами администрации Осинского муниципального района, участвующими в предоставлении услуги;
- муниципальными учреждениями Осинского муниципального района.

5. 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.

6. Опрос (анкетирование) проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг.

7. Опрос (Анкета) содержит вопросы, позволяющие оценить:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);
- удовлетворенность условиями и временем ожидания получения муниципальной услуги;
- 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.

8. Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения Осинского муниципального района, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения (анкетирования) опроса.

9. 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 отдела экономического развития и труда администрации Осинского муниципального района.

10. Результаты изучения мнения населения о качестве оказываемых услуг оформляются специалистом отдела экономического развития и труда администрации Осинского муниципального района, в виде доклада об оценке населением качества предоставления услуг.

11. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации Осинского муниципального района ([osaadm.ru](http://osaadm.ru)) в сети Интернет.

## Опрос (Анкета)

### Изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг

(наименование органа администрации Осинского муниципального 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

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

(наименование органа администрации Осинского муниципального 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:			

Подготовил:

И.Г. Хамаганова

Согласовано:

М.А. Нашкеева

Г.С. Бардамов