

**АДМИНИСТРАЦИЯ ОЗЕРСКОГО СЕЛЬСОВЕТА  
РАССКАЗОВСКОГО РАЙОНА ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

14.02.2020

пос.им.2-й пятилетки

№ 14

**«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 администрации Озерского сельсовета Рассказовского района Тамбовской области от 28.10.2019 № 86 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией Озерского сельсовета», администрация Озерского сельсовета Рассказовского района Тамбовской области,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг.
2. Обязанности по контролю за реализацией указанного Порядка возложить на заместителя главы администрации сельсовета.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава сельсовета

Ю.В.Кабанов

## **ПОРЯДОК**

### **изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Озерского сельсовета Рассказовского района Тамбовской области**

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Озерского сельсовета Рассказовского района Тамбовской области (далее – Порядок), разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению на территории Озерского сельсовета Рассказовского района Тамбовской области.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг администрацией Озерского сельсовета Рассказовского района Тамбовской области (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, оптимизацию 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 Озерского сельсовета Рассказовского района Тамбовской области (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 Озерского сельсовета Рассказовского района Тамбовской области

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 Рассказовского района Тамбовской области в разделе «Озерский сельсовет» <http://r31.tmbreg.ru/10263/10272.html>.

2.3. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг определяются уполномоченным органом.

2.4. Уполномоченный орган:

- организует проведение опроса;
- устанавливает форму опросных листов (анкет);
- проводит опрос;
- подводит итоги проведенного опроса;
- доводит итоги опроса до сведения главы Озерского сельсовета Рассказовского района Тамбовской области;
- размещает на официальном сайте администрации Рассказовского района Тамбовской области в разделе «Озерский сельсовет» 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 вариантов.

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 Рассказовского района Тамбовской области в разделе «Озерский сельсовет» <http://r31.tmbreg.ru/10263/10272.html>