



АДМИНИСТРАЦИЯ  
ИВАНОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА РЫЛЬСКОГО РАЙОНА  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 11.11.2019 № 188  
307340, Курская область, Рыльский район, с. Ивановское

**Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией Ивановского сельсовета Рыльского района**

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», Постановлением Администрации Ивановского сельсовета Рыльского района от 06.11.2018 №204 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Администрация Ивановского сельсовета Рыльского района Курской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией Ивановского сельсовета Рыльского района.

2. Обязанности по контролю за реализацией указанного Порядка возложить на заместителя Главы Администрации Ивановского сельсовета Рыльского района Е.Ю. Морозову

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования в установленном порядке.

Глава Ивановского сельсовета  
Рыльского района



В.В. Петренко

Утвержден  
постановлением  
Администрации Ивановского сельсовета  
Рыльского района  
от 11.11.2019 №188

**ПОРЯДОК**  
**изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг,**  
**предоставляемых Администрацией Ивановского сельсовета**  
**Рыльского района**

1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией Ивановского сельсовета Рыльского района (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению на территории Ивановского сельсовета Рыльского района Рыльского района Курской области.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг Администрацией Ивановского сельсовета Рыльского района (далее - изучение мнения населения).

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.

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

4. Проведение изучения мнения населения осуществляется Администрацией Ивановского сельсовета Рыльского района (далее - уполномоченный орган).

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

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

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

8. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться в помещениях по месту предоставления муниципальных услуг; на сайте Администрации Ивановского сельсовета Рыльского района (<http://admivanovsky.ru/>).

9. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг определяются уполномоченным органом - Администрацией Ивановского сельсовета Рыльского района.

10. Уполномоченный орган:

-организует проведение опроса;



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

11. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг. Участие в опросе является свободным и добровольным, никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него.

12. Анкета для проведения опроса должна содержать следующие сведения:

- наименование организации (органа), осуществляющего проведение опроса (анкетирования);
- дату проведения опроса (анкетирования);
- место проведения опроса (анкетирования);
- перечень вопросов, задаваемых респонденту;
- варианты ответов на поставленные вопросы.

13. 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.

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

15. 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.

16. Результатом опроса является показатель «удовлетворенность населения качеством и доступностью предоставленных услуг» в процентном отношении от числа опрошенных. В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

17. По результатам изучения мнения населения уполномоченный орган составляет акт, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков согласно приложению к настоящему Порядку.

18. Итоги изучения мнения населения размещаются на сайте Администрацией Ивановского сельсовета Рыльского района (<http://admivanovsky.ru/>).

Приложение  
к Порядку  
изучения мнения населения  
о качестве оказания муниципальных услуг,  
предоставляемых Администрацией  
Ивановского сельсовета Рыльского района

ОТЧЕТ

об изучении мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг

1. Документ, на основании которого проводилась оценка качества \_\_\_\_\_ (наименование документа, №, дата)
2. Период проведения \_\_\_\_\_
3. Место проведения \_\_\_\_\_
4. Ответственный \_\_\_\_\_ (Ф.И.О., должность)
5. Количество прошенных (заполненных анкет) \_\_\_\_\_
6. Оценка качества услуг, в т.ч.:
  - соответствует требованиям \_\_\_\_\_ ;
  - предоставляется с устранимыми нарушениями \_\_\_\_\_ ;
  - не соответствует требованиям \_\_\_\_\_ .
7. Выявленные недостатки по оказанию услуг:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность)