



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЛОКОСОВО**  
Сургутского района  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

25 января 2016 года  
с. Локосово

№ 10-нпа

Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сельском поселении Локосово

Во исполнение пункта 3 постановления администрации Сургутского района № 5100-нпа от 03 декабря 2015 года «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в Сургутском районе»:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сельском поселении Локосово согласно приложению 1.
2. Утвердить примерную анкету изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг согласно приложению 2.
3. Опубликовать (обнародовать) настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте муниципального образования сельское поселение Локосово.
4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

Глава сельского поселения



Н.В. Нурмашева

## Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сельском поселении Локосово

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве предоставления муниципальных услуг в сельском поселении Локосово (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению в сельском поселении Локосово.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворённости 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. Изучение мнения населения может проводиться в следующих формах:

- личное устное интервью с заявителями, получившими муниципальную услугу, по утверждённой анкете в местах предоставления услуг;
- анкетирование заявителей в местах предоставления услуг путём самозаполнения анкет;
- анкетирование заявителей путём заполнения анкеты на официальном сайте муниципального образования сельское поселение Локосово ([www.lokosovo.ru](http://www.lokosovo.ru));
- интервью по телефону заявителей, получивших конечный результат муниципальной услуги, по утверждённой анкете;
- структурированное наблюдение за процессом оказания муниципальных услуг в местах их предоставления;
- проведение контрольной закупки.

1.4. Ответственным за проведение изучения мнения населения и подведение его итогов является администрация сельского поселения Локосово

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

## 2. Порядок изучения мнения населения о качестве предоставления муниципальных услуг в сельском поселении Локосово

2.1. Изучение мнения населения проводится среди совершеннолетних граждан, участвовавших в получении муниципальных услуг. Участие в изучении мнения населения является свободным и добровольным. В ходе изучения мнения населения никто не может быть принуждён к выражению своего мнения или отказу от него.

2.2. Анкета, интервью по телефону должны содержать вопросы, позволяющие оценить:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;
- удовлетворённость информированием о порядке оказания муниципальных услуг;
- удовлетворённость респондента отношением специалистов к заявителям (внимание, вежливость, тактичность);
- удовлетворённость графиком работы с заявителями;
- удовлетворённость компетентностью сотрудников;
- удовлетворённость результатом получения муниципальной услуги.

2.3. Администрация сельского поселения Локосово:

- организует проведение изучения мнения населения;
- подводит итоги проведённого изучения мнения населения;
- доводит итоги изучения мнения населения до сведения главы администрации сельского поселения Локосово;
- размещает отчёт на официальном сайте муниципального образования сельское поселение Локосово.

2.4. В итоговом отчёте администрация сельского поселения анализирует:

- обращаемость за получением муниципальной услуги и причины, которые привели к посещению администрации сельского поселения Локосово, организации более двух раз;
- наиболее актуальные источники получения информации о муниципальной услуге;
- время ожидания при получении муниципальной услуги и её результата;
- количество представляемых заявителем документов, которые находятся в других органах власти и запрашиваются путём межведомственного взаимодействия;
- оценка компетентности, корректности работы с заявителями специалистов, удовлетворённости качеством предоставления муниципальной услуги;
- оценка комфортности помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга;
- удовлетворённость графиком работы органа, организации, предоставляющей муниципальную услугу;
- удовлетворённость результатом получения услуги.

2.5. По итогам анализа, в случае выявления нарушений или неудовлетворительных оценок предоставления муниципальных услуг, заместитель главы сельского поселения Локосово принимает меры по повышению качества их предоставления.

**ПРИМЕРНАЯ АНКЕТА**  
изучения мнения населения

**Уважаемый заявитель!**

Просим Вас принять участие в оценке нашей работы. Только с Вашей помощью мы сможем улучшить качество предоставления муниципальных услуг. Анкета носит анонимный характер и не содержит персональных данных.

*Поставьте любой знак под ответом на вопрос*

**1. В какие органы, организации Вы обращались за получением муниципальных услуг в 2014-2015 годах?**

В администрацию сельского поселения Локосово	В администрацию Сургутского района	В муниципальные учреждения Сургутского района, Сельского поселения Локосово	В многофункциональные центры Сургутского района	Не обращался

**2. Отметьте все источники информирования, из которых Вы получили сведения о муниципальной услуге**

- от знакомых, друзей	
- от специалиста органа, организации	
- из СМИ (телерадиовещание, газета)	
- из стендов, расположенных в органе, организации	
- из памятки об услуге, выданной органом, организацией	
- иное (написать)	

**3. Чтобы получить результат, Вам пришлось обращаться в орган (организацию)**

1 раз	2 раза	3 и более

**4. Отметьте все причины посещения Вами органа (организации) для получения муниципальной услуги:**

- получение консультации	
- предоставление документов	
- предоставление документов (повторно) после обнаружения ошибок (неточностей)	
- выяснение срока получения результата	
- получение результата услуги	

**5. Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при подаче заявления на получение муниципальной услуги?**

	До 10 минут	До 15 минут	Более 15 минут
Администрация сельского поселения Локосово			
Муниципальные учреждения МФЦ			

**6. Знаете ли Вы, что услуги можно получать в электронном виде?**

Да, знаю	Нет, не знаю	Слышу впервые

**7. Приходилось ли Вам по требованию сотрудников органа (организации) представлять документы от других органов власти (организаций)?**

Да	Нет

**8. Удовлетворены ли Вы компетентностью, вниманием и вежливостью сотрудников органа (организации) при получении муниципальной услуги?**

Да	Нет

**9. Если Вы нуждались в помощи при оформлении документов, была ли она Вам оказана?**

Да	Нет

**10. Если Вам для получения услуги потребовались дополнительные услуги (ксерокопирование, оплата госпошлины) была ли у Вас возможность сделать это на месте?**

Да	Нет

**11. Оцените качество обслуживания по пятибалльной шкале:**

на «5» - полностью удовлетворяет	на «4» - в целом удовлетворяет	на «3» - скорее удовлетворяет	на «2» - скорее не удовлетворяет	на «1» - не удовлетворяет

**12. Оцените комфортность помещения, в котором Вам предоставлялась услуга:**

на «5» - полностью удовлетворяет	на «4» - в целом удовлетворяет	на «3» - скорее удовлетворяет	на «2» - скорее не удовлетворяет	на «1» - не удовлетворяет

**13. Приходилось ли Вам сталкиваться с некорректными действиями со стороны сотрудников органа (организации)?**

Да	Нет

**14. Удовлетворены ли Вы графиком работы органа (организации) с заявителями?**

полностью удовлетворён	в целом удовлетворён	скорее удовлетворён	скорее не удовлетворён	не удовлетворён

**15. Удовлетворены ли Вы результатом получения муниципальной услуги?**

полностью удовлетворён	в целом удовлетворён	скорее удовлетворён	скорее не удовлетворён	не удовлетворён

**СПАСИБО, что уделите нам своё время и ответили на вопросы!**