**АДМИНИСТРАЦИЯ БЕЛОЯРСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 12 мая 2011 г. N 681**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОРГАНАМИ**

**МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ БЕЛОЯРСКОГО РАЙОНА, О КАЧЕСТВЕ**

**ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

**ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**НА ТЕРРИТОРИИ БЕЛОЯРСКОГО РАЙОНА**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. постановлений Администрации Белоярского района от 20.11.2014 N 1598,от 23.11.2015 N 1366, от 23.11.2015 N 1367, от 26.04.2016 N 426,от 30.01.2017 N 53, от 12.07.2018 N 601, от 30.03.2022 N 275) |  |

В целях повышения эффективности деятельности органов местного самоуправления Белоярского района, открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг, качества и доступности муниципальных услуг на территории Белоярского района постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения опросов потребителей муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Белоярского района, о качестве предоставляемых муниципальных услуг.

2. Опубликовать настоящее постановление в газете "Белоярские вести. Официальный выпуск".

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

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Белоярского района, председателя Комитета по финансам и налоговой политике администрации Белоярского района Плохих И.А.

(п. 4 в ред. постановления Администрации Белоярского района от 30.03.2022 N 275)

Исполняющий обязанности главы Белоярского района

Ю.М.БОЙКОВ

Утвержден

постановлением

администрации Белоярского района

от 12 мая 2011 года N 681

**ПОРЯДОК**

**ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ,**

**ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОРГАНАМИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ БЕЛОЯРСКОГО**

**РАЙОНА, О КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. постановлений Администрации Белоярского района от 30.01.2017 N 53,от 12.07.2018 N 601) |  |

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок проведения опросов потребителей муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Белоярского района, о качестве предоставляемых муниципальных услуг (далее - Порядок) разработан с целью проверки соблюдения требований административных регламентов предоставления муниципальных услуг, предъявляемых к качеству и доступности муниципальных услуг, открытости и общедоступности информации о предоставлении муниципальных услуг.

Под опросом потребителей муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Белоярского района, о качестве предоставляемых муниципальных услуг (далее - опрос) понимается способ выявления мнения потребителей муниципальных услуг о качестве предоставляемых услуг.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

1) муниципальная услуга - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований, а также в пределах предусмотренных указанным Федеральным законом прав органов местного самоуправления на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения, прав органов местного самоуправления на участие в осуществлении иных государственных полномочий (не переданных им в соответствии со статьей 19 указанного Федерального закона), если это участие предусмотрено федеральными законами, прав органов местного самоуправления на решение иных вопросов, не отнесенных к компетенции органов местного самоуправления других муниципальных образований, органов государственной власти и не исключенных из их компетенции федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, в случае принятия муниципальных правовых актов о реализации таких прав;

(пп. 1 в ред. постановления Администрации Белоярского района от 12.07.2018 N 601)

2) качество муниципальной услуги - совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителя муниципальной услуги в отношении содержания (результата) муниципальной услуги;

3) удовлетворенность качеством муниципальной услуги - восприятие потребителем муниципальной услуги факта удовлетворения его запросов и ожиданий к получаемой им муниципальной услуге;

4) потребитель муниципальной услуги - физическое или юридическое лицо, обратившееся непосредственно, а также через своего представителя в органы местного самоуправления Белоярского района, предоставляющие муниципальную услугу, для реализации прав либо законных интересов.

1.3. Целями проведения опроса являются:

1) выявление степени удовлетворенности населения Белоярского района качеством предоставляемых муниципальных услуг;

2) оценка деятельности органов местного самоуправления Белоярского района, предоставляющих муниципальные услуги;

3) разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.4. Результаты опроса учитываются при:

1) принятии решения о мерах воздействия (поощрении) на муниципальных служащих, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

2) внесении изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

**2. Порядок проведения опроса**

2.1. Опрос потребителей муниципальных услуг проводится на постоянной основе в течение всего календарного года.

2.2. Методы проведения опроса:

а) анкетирование на бумажном носителе в соответствии с перечнем вопросов, изложенных в анкете, согласно приложению к настоящему Порядку. Анкетирование проводится непосредственно в местах предоставления муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления Белоярского района;

б) интерактивный опрос (онлайн-опрос), который проводится путем заполнения анкеты потребителями муниципальных услуг, размещенной на официальном сайте органов местного самоуправления Белоярского района http://www.admbel.ru, в онлайн режиме. Также для потребителей муниципальных услуг есть возможность заполнить анкету в электронном виде и отправить по электронной почте на адрес, указанный в анкете;

в) независимый опрос, который проводится коллегиальными консультативно-совещательными органами, созданными администрацией Белоярского района (далее - консультативно-совещательные органы).

2.3. Работники органов местного самоуправления Белоярского района, ответственные за предоставление муниципальных услуг, в процессе их предоставления обязаны проинформировать потребителей муниципальных услуг о возможности оценить качество предоставления муниципальных услуг путем заполнения анкеты на бумажном носителе, в электронном виде, а также на официальном сайте органов местного самоуправления Белоярского района в онлайн режиме.

2.4. Заполненные анкеты на бумажном носителе потребители муниципальных услуг, участвующие в опросе, собственноручно опускают в специально оборудованные ящики для сбора анкет, расположенные в местах предоставления муниципальных услуг.

2.5. Подведение итогов проведенного опроса путем анкетирования и интерактивного опроса осуществляет управление экономики, реформ и программ администрации Белоярского района два раза в год, не позднее 15 июля и 25 декабря текущего года.

По результатам проведения опроса путем анкетирования и интерактивного опроса управление экономики, реформ и программ администрации Белоярского района составляет отчет о результатах опроса.

2.6. Независимый опрос потребителей муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Белоярского района, проводится консультативно-совещательными органами, в соответствии с их компетенцией. Независимый опрос консультативно-совещательными органами проводится не чаще одного раза в год. Способы проведения независимого опроса разрабатываются консультативно-совещательными органами самостоятельно.

2.7. После проведения независимого опроса и подведения итогов независимого опроса полученные результаты направляются в администрацию Белоярского района.

2.8. В опросе имеют право участвовать потребители муниципальных услуг, достигшие возраста 18 лет.

Участие в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него.

2.9. Заполненные анкеты на бумажном носителе и результаты независимого опроса хранятся в управлении экономики, реформ и программ администрации Белоярского района в соответствии с требованиями, предъявляемыми к ведению делопроизводства.

Приложение

к Порядку проведения опросов

потребителей муниципальных услуг,

предоставляемых органами местного

самоуправления Белоярского района,

о качестве предоставляемых муниципальных услуг

**АНКЕТА**

для проведения опросов о качестве оказываемых муниципальных услуг

**Уважаемые граждане!**

Анкетирование (опрос) получателей муниципальных услуг проводится в целях выявления степени удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальных услуг, оценки деятельности органов, предоставляющих данные услуги и разработки мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

Просим Вас заполнить анкету, отметив в соответствующей строке знаком – V и кружком выбранную Вами оценку по пятибалльной шкале или вариант ответа.

Значение оценок по пятибалльной шкале:

 «5» - высшая оценка - отлично (полностью удовлетворен),

 «4» - оценка хорошо (удовлетворен),

 «3» - оценка удовлетворительно (отчасти удовлетворен),

 «2» - оценка плохо (отчасти не удовлетворен)

 «1» - низшая оценка - очень плохо (полностью не удовлетворен).

Ваше мнение очень важно для нас, и мы обязательно учтем его в своей дальнейшей работе. Опрос является анонимным.

***Наименование муниципальной услуги***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(укажите наименование муниципальной услуги)

Дата: «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_ г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерии оценки** | **Оценка по пятибалльной шкале/****вариант ответа** |
| 1 | На сколько удовлетворяет Вас график работы органа, предоставляющего муниципальную услугу? | 1 2 3 4 5 |
| 2 | Сколько времени Вы ожидали очереди на обслуживание? | до 5 минут от 5 до 10 минут от 10 до 15 минут от 15 до 30 минут более 30 минут  |
| 3 | На сколько Вы оцениваете комфортность условий ожидания в очереди? | 1 2 3 4 5 |
| 4 | На сколько Вы оцениваете комфортность условий при получении услуги? | 1 2 3 4 5 |
| 5 | На сколько Вы удовлетворены сроками предоставления муниципальной услуги? | 1 2 3 4 5 |
| 6 | На сколько Вы удовлетворены уровнем обслуживания со стороны специалистов, предоставляющих муниципальную услугу? | 1 2 3 4 5 |
| 7 | На сколько Вы удовлетворены доступностью информации о муниципальных услугах, порядке и правилах их предоставления (информационные стенды, Интернет-сайты, СМИ, листовки, буклеты, брошюры)? | 1 2 3 4 5 |
| 8 | Готовы ли Вы получать муниципальные услуги в электронном виде? | ДА НЕТ  |
| 9 | Количество обращений в орган, предоставляющий муниципальную услугу, для получения указанной услуги: первичное, повторное/количество обращений.При повторном обращении укажите причину. |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Пожалуйста, укажите некоторые сведения о себе:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Возраст:18-29 лет 30-49 лет 50-69 лет 70 и старше  | Социальный статус:Студент работающий/служащий/военнослужащий пенсионер (работающий/неработающий) безработный  | Кем вы являетесь:Физическое лицо Представитель юридического лица Индивидуальный предприниматель  |

Заполненную анкету в электронном виде вы можете отправить по электронной почте на адрес MazurGP@admbel.ru