



**АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕТРОПАВЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО
РАЙОНА
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 29.12.2025 г. № 334
с. Петропавловка

Об утверждении Порядка изучения
мнения населения Петропавловского
муниципального района о качестве
оказания муниципальных услуг

В целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг о качестве

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения Петропавловского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг.

2. Назначить ответственными за изучение мнения населения Петропавловского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг главного специалиста отдела по организационно-правовой работе и информационной безопасности Лебскую Ирину Викторовну и специалиста первой категории отдела по организационно-правовой работе и информационной безопасности Черябкину Алину Александровну.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации муниципального района – руководителя аппарата администрации Петропавловского муниципального района М. Н. Криулину.

4. Признать утратившим силу распоряжение администрации Петропавловского муниципального района № 200 от 24.08.2023 г. «Об утверждении Порядка изучения мнения населения Петропавловского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг».

Глава администрации
муниципального района



В.Г. Лаптиев

Порядок
изучения мнения населения Петропавловского муниципального района о
качестве оказания муниципальных услуг

1. Общие положения:

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения Петропавловского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению Петропавловского муниципального района. Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения Петропавловского муниципального района о качестве оказания органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципальных услуг (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципальных услуг;

создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Петропавловского муниципального района (далее - муниципальные учреждения);

разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;

принятие мер по повышению качества услуг.

1.3. Проведение изучения мнения населения осуществляется главным распорядителем бюджетных средств (далее - ГРБС), оказывающим данную муниципальную услугу.

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

1.5. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год и проводится в срок до 1 ноября текущего года.

2. Порядок изучения мнения населения Петропавловского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг.

2.1. Изучение мнения населения проводится путем письменного опроса (анкетирования).

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

в помещениях муниципальных учреждений и администрации Петропавловского муниципального района;

на официальном сайте администрации Петропавловского муниципального района в сети Интернет.

2.3. Решение о проведении опроса принимается распоряжением или приказом ГРБС.

2.4. Письменный опрос (анкетирование) проводится в границах муниципального образования в удобное для жителей время (кроме ночного времени - с 23-00 ч. до 8-00 ч.).

2.5. В опросе имеют право участвовать получатели муниципальных услуг, постоянно или преимущественно проживающие на территории Петропавловского муниципального района. Участие жителей Петропавловского муниципального района в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них.

Население Петропавловского муниципального района участвует в опросе на основе равного и прямого волеизъявления. Какие-либо ограничения прав жителей Петропавловского муниципального района на участие в письменном опросе в зависимости от происхождения, социального и имущественного положения, национальной принадлежности, пола, образования, отношения к религии, политических и иных взглядов, рода и характера занятий запрещаются.

Подготовка, проведение и установление результатов опроса осуществляется, открыто и гласно.

2.6. 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 компетентностью сотрудников;

- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

- удовлетворенность графиком работы с посетителями;

- наличие факторов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги.

3.7. 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.

3.8. По результатам изучения мнения населения ГРБС составляет Акт, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.8. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальном сайте администрации Петропавловского муниципального района в сети Интернет.

Приложение 1
к Порядку изучения мнения населения
Петропавловского муниципального
района о качестве оказания
муниципальных услуг

Опрос (Анкета)

**Изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг
в администрации Петропавловского муниципального района**

№	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

Приложение 2
к Порядку изучения мнения населения
Петропавловского муниципального
района о качестве оказания
муниципальных услуг

**Акт об итогах изучения мнения населения о качестве оказания
муниципальных услуг
в администрации Петропавловского муниципального района**

№	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:			