**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ЗИМОВНИКОВСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕРНЕСЕРЕБРЯКОВСКОГО**

**СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

13.07. 2015 № 41 **сл . Верхнесеребряковка**

|  |
| --- |
| **О проведении опроса населения о качестве предоставления муниципальных услуг на территории Верхнесеребряковского сельского поселения** |

В соответствии с п. 4 Указа Президента Российской Федерации от 13 марта 2012 г. № 297 «О национальном плане противодействия коррупции на 2012 – 2013 годы и внесении изменений в некоторые акты Президента Российской Федерации по вопросам противодействия коррупции», в целях повышения качества муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг об их качестве и во исполнение постановления Администрации Верхнесеребряковского сельского поселения от 28.12.2012 № 97 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в Верхнесеребряковском сельском поселении»:

1.Провести с 14.07 по 17.07. 2015 года опрос населения о качестве предоставления муниципальных услуг на территории Верхнесеребряковского сельского поселения

2.Утвердить: форму анкеты для опроса получателей муниципальных услуг в Верхнесеребряковском сельском поселении (приложение №1,№2).

3. Поручить:

3.1.Директору МУК КДЦ ВСП (Чекрыгину А.И). и главному специалисту администрации сельского поселения (Дьяченко Г.В), в срок до 30.06. 2015 года провести опрос населения о качестве предоставления муниципальных услуг на территории Верхнесеребряковского сельского поселения.

3.2.Главному специалисту Администрации Верхнесеребряковского сельского поселения в срок до 30.06. 2015 года подвести итоги проведения опроса населения о качестве предоставления муниципальных услуг на территории Верхнесеребряковского сельского поселения и разместить результаты проведения опроса граждан о качестве предоставления муниципальных услуг на территории Верхнесеребряковского сельского поселения района на официальном сайте Администрации Верхнесеребряковского сельского поселения

4.Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

5.Контроль за выполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Верхнесеребряковского

сельского поселения Ю.В. Сорокин

Приложение № 1 к распоряжению

Администрации Верхнесеребряковского

сельского поселения

от 13.07.2015 №41

**АНКЕТА**

**опроса получателей муниципальных услуг по**

**Администрации Верхнесеребряковского сельского поселения**

Мы изучаем качество предоставления муниципальных услуг для населения, а также затраты времени на их получение и наиболее актуальные проблемы предоставления муниципальных услуг.

В связи с этим просим Вас ответить на вопросы анкеты.

По вопросам анкеты предложены разные варианты ответов. Выберите, пожалуйста, те ответы, которые совпадают с Вашим мнением и поставьте знак «V» или любой другой в соответствии с Вашим волеизъявлением Подписывать анкету не надо.

1. **Я получил полную информацию о том, как мне получить услугу:**

да, абсолютно согласен \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_\_

**2.Я считаю, что правила и порядок предоставления услуг понятны и справедливы:**

да, абсолютно согласен: \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_

**3.Мне были предоставлены технические средства, необходимые для оформления документов (бланки, формы документов, ):**

да, абсолютно согласен \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_\_

**4.Обстановка в месте обслуживания была комфортной (уютная обстановка, хороший температурный режим, оптимальное освещение):**

да, абсолютно согласен: \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_

**5 Я получил услугу в установленные сроки:**

да, абсолютно согласен: \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_

**6 Я получил услугу в полном объеме:**

да, абсолютно согласен: \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_

**7.Персонал был компетентным и добросовестным:**

да, абсолютно согласен: \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_

**8 Персонал был вежливым и внимательным:**

да, абсолютно согласен: \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_

1. **Месторасположение органа исполнительной власти (организации, пункта), представляющего услугу, было удобным:**

да, абсолютно согласен: \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_

1. **Материальные расходы на получение услуги (официальная оплата и расходы по оформлению документов) необременительны- в случае, если услуга платная:**

да, абсолютно согласен: \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_

1. **При получении услуги были дополнительные материальные расходы (вознаграждение чиновникам, ответные услуги), помимо официальной материальной оплаты:**

да, абсолютно согласен: \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_

**12 Я удовлетворен полученным результатом:**

да, абсолютно согласен: \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_

Приложение № 2 к распоряжению

Администрации Верхнесеребряковского

сельского поселения

от 13.07.2015 №41

**АНКЕТА**

**для опроса получателей муниципальных услуг**

**по МУК КДЦ Верхнесеребряковского сельского поселения**

**1. Я получил полную информацию о том, как мне получить услугу:**

да, абсолютно согласен \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_

**2. Я считаю, что правила и порядок предоставления услуг понятны и справедливы:**

да, абсолютно согласен: \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_

**3. Обстановка в месте обслуживания была комфортной (уютная обстановка, хороший температурный режим, оптимальное освещение):**

да, абсолютно согласен: \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_

**4. Я получил услугу в установленные сроки:**

да, абсолютно согласен: \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_

**5. Я получил услугу в полном объеме:**

да, абсолютно согласен: \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_

**6. Персонал был компетентным и вежливым:**

да, абсолютно согласен: \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_

**7. Месторасположение органа исполнительной власти (организации, пункта), представляющего услугу, было удобным:**

да, абсолютно согласен: \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_

**8. Я удовлетворен полученным результатом:**

да, абсолютно согласен: \_\_

да, скорее согласен \_\_

нет, скорее не согласен \_\_

нет, совершенно не согласен \_\_

Затрудняюсь ответить \_\_

Глава Верхнесеребряковского

сельского поселения Ю.В. Сорокин

***Сводная информация по изучению мнения населения***

***Верхнесеребряковского сельского поселения о качестве оказания***

***муниципальных услуг в период с 14 .07* по 17.07 2015 *г.***

В соответствии с распоряжением Администрации Верхнесеребряковского сельского поселения от 13.07. 2015 года № 41 "О проведении опроса населения о качестве предоставления муниципальных услуг на территории Верхнесеребряковского сельского поселении» проведено изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг.

Изучение мнения осуществлялось администрацией сельского поселения, МУК КДЦ, предоставляющими муниципальную услугу непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования. Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивалась по пятибалльной шкале.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

* состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;
* состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;
* состояние инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения), оказывающей муниципальные услуги;
* удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;
* удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками организации (учреждения), оказывающими муниципальные услуги;
* удовлетворенность условиями и временем ожидания получения услуги;
* удовлетворенность графиком работы с посетителями;
* удовлетворенность компетентностью сотрудников;
* удовлетворенность результатом получения услуги;
* наличие фактов взимания дополнительной оплаты услуг.

В анкетировании приняло участие 86 человек. В результате проведения опроса выявлено следующее:

* наибольшая удовлетворенность в части личного взаимодействия с работниками и их компетентности;
* удовлетворенность в части опрашиваемых состоянием инфраструктуры, зданий (помещений), инвентаря (мебели);
* фактов взимания дополнительной платы за предоставление услуг не выявлено.

По результатам анкетирования 68 процентов участвующих в опросе удовлетворены качеством и сроками получения муниципальных услуг . Работа муниципальных учреждений Верхнесеребряковского сельского поселения признана удовлетворительной.

Глава Верхнесеребряковского

сельского поселения Ю.В. Сорокин

Главный специалист Г.В. Дъяченко