



**ПРИМОРСКИЙ КРАЙ
АДМИНИСТРАЦИЯ НАДЕЖДИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО
РАЙОНА**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

20 декабря 2022 года

с. Вольно-Надеждинское

№ 616

**О проведении мониторинга общей удовлетворённости граждан качеством и
доступностью муниципальных услуг, предоставляемых на территории
Надеждинского муниципального района**

Руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Надеждинского муниципального района от 29.10.2012 № 1818 «О мониторинге качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Надеждинского муниципального района», постановлением администрации Надеждинского муниципального района от 24.04.2014 № 453 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг (функций), оказываемых (исполняемых) администрацией Надеждинского муниципального района, а также услуг, оказываемых (исполняемых) муниципальными учреждениями Надеждинского муниципального района», Уставом Надеждинского муниципального района, в целях выявления общей удовлетворённости граждан качеством предоставления муниципальных услуг, администрация Надеждинского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Провести с 20 декабря по 30 декабря 2022 года мониторинг качества и доступности предоставления следующих муниципальных услуг по форме согласно Приложению № 1 к настоящему постановлению:

1.1. Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землёй.

1.2. Выдача выписки из карточки учёта собственника жилого помещения, справок и иных документов.

1.3. Выдача разрешения на использование земель или земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов.

1.4. Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные организации, реализующие основные образовательные программы дошкольного образования.

1.5. Выдача градостроительных планов земельных участков.

1.6. Выдача разрешения на вырубку, пересадку и обрезку зеленых насаждений.

2. Отделу экономического развития и привлечения инвестиций администрации Надеждинского муниципального района (Кантеева):

2.1. Обеспечить проведение и сбор показателей мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Надеждинского муниципального района, структурными подразделениями администрации Надеждинского муниципального района, являющимися самостоятельными юридическими лицами, в срок до 16 января 2023 года.

2.2. Обеспечить формирование сводного отчёта о мониторинге качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Надеждинского муниципального района, структурными подразделениями администрации Надеждинского муниципального района, являющимися самостоятельными юридическими лицами и подведомственными им муниципальными учреждениями Надеждинского муниципального района, до 10 февраля 2023 года.

3. Руководителям структурных подразделений администрации Надеждинского муниципального района, являющихся самостоятельными юридическими лицами, руководителям муниципальных учреждений Надеждинского муниципального района, предоставляющих муниципальную услугу, определить ответственных лиц за проведение мониторинга качества и доступности муниципальных услуг.

4. Отделу информатизации администрации Надеждинского муниципального района (Кихтенко) разместить на официальном сайте администрации Надеждинского муниципального района настоящее постановление в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

6. Контроль над исполнением данного постановления оставляю за собой.

И.о. главы администрации Надеждинского
муниципального района

Д.А. Котренко

Форма анкеты

**для проведения мониторинга качества и доступности муниципальной услуги,
предоставляемой администрацией Надеждинского муниципального района,
структурными подразделениями администрации Надеждинского муниципального
района и подведомственными им муниципальными учреждениями**

Наименование
услуги _____

(указывается полное наименование муниципальной услуги)

_____ (указывается наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу)

1. Информированность об услуге:

- 1.1 полная информированность (наличие информации в СМИ, на стендах администрации, по телефону от работников администрации);
- 1.2 неполная информация (получение информации от коллег, соседей, знакомых);
- 1.3 отсутствие информации, другое (что именно _____).

2. Соблюдение стандартов качества муниципальной услуги, в том числе стандартов комфортности предоставления муниципальной услуги.

2.1 Срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления муниципальной услуги:

- 2.1.1 очереди не было;
- 2.1.2 ожидание в очереди не превышало 15-20 минут;
- 2.1.3 длительное ожидание в очереди.

2.2. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги:

- 2.2.1 помещения и места ожидания комфортны для посетителей, стенды доступны;
- 2.2.2 помещения и места ожидания недостаточно оборудованы;
- 2.2.3 не созданы комфортные условия для пребывания заявителей (указать, что именно _____).

3. Проблемы, возникающие у заявителя при получении муниципальной услуги:

- 3.1 проблем не возникло;
- 3.2 возникшие проблемы быстро разрешились (указать какие _____);
- 3.3 возникли проблемы (указать, какие _____).

4. Финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги:

- 4.1 затраты, нормативно установленные;
- 4.2 затраты реальные;
- 4.3 наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения).

5. Временные затраты на прохождение процедуры получения муниципальной услуги:

- 5.1 на получение муниципальной услуги был затрачен 1 месяц или менее;
- 5.2 на получение услуги было затрачено чуть больше 1 месяца;
- 5.3 на получение муниципальной услуги было затрачено длительное время (укажите, сколько).

6. Сколько раз Вам пришлось посетить орган местного самоуправления в процессе прохождения процедуры получения муниципальной услуги. Назовите причины Вашего посещения:

- 6.1 чтобы подать документы;
- 6.2 потребовалось предоставить недостающие документы;
- 6.3 из-за больших очередей;
- 6.4 чтобы получить дополнительную консультацию у сотрудника.

7. Общая оценка процедуры получения муниципальной услуги, что Вас больше всего не удовлетворяет в ней:

- 7.1 утомительное ожидание в очереди;
- 7.2 некомпетентность сотрудников - не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу;
- 7.3 долго приходится ждать принятия решения о постановке на учет;
- 7.4 отсутствие сотрудников в рабочее время;
- 7.5 некомфортно в помещении - душно или холодно;
- 7.6 непригодное для ожидания помещение;
- 7.7 запутанная процедура оформления документов;
- 7.8 недостаточно информации;
- 7.9 плохая организация процедуры приема документов;
- 7.10 грубость, невнимательность сотрудников;
- 7.11 неудобный график работы;
- 7.12 другое (что именно) _____;
- 7.13 всем удовлетворен.

8. Оцените насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих, предоставляющих муниципальную услугу?

- 8.1 удовлетворяет;
- 8.2 не удовлетворяет.

9. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставления услуги в целом?

Место размещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу	Комфортность оснащения помещения	Уровень обслуживания со стороны сотрудников	Объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)	График работы учреждения	Качество предоставляемой услуги в целом
5 - очень доволен 4 - доволен 3 - удовлетворен 2 - по большей части не удовлетворен 1 - совсем не удовлетворен	5 - очень доволен 4 - доволен 3 - удовлетворен 2 - по большей части не удовлетворен 1 - совсем не удовлетворен	5 - очень доволен 4 - доволен 3 - удовлетворен 2 - по большей части не удовлетворен 1 - совсем не удовлетворен	5 - очень доволен 4 - доволен 3 - удовлетворен 2 - по большей части не удовлетворен 1 - совсем не удовлетворен	5 - очень доволен 4 - доволен 3 - удовлетворен 2 - по большей части не удовлетворен 1 - совсем не удовлетворен	5 - очень доволен 4 - доволен 3 - удовлетворен 2 - по большей части не удовлетворен 1 - совсем не удовлетворен

Благодарим Вас за участие в опросе!

Контрольная информация

Фамилия, инициалы респондента
Контактный телефон
Домашний адрес