

**УПРАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА АДМИНИСТРАЦИИ  
МИНЕРАЛОВОДСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**ПРИКАЗ**

03.06.2019

г. Минеральные Воды

№ 25/5-А

Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сфере управления жилищно-коммунальным хозяйством, благоустройством Минераловодского городского округа Ставропольского края

В целях определения уровня удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых учреждением жилищно-коммунального хозяйства, подведомственным Управлению муниципального хозяйства администрации Минераловодского городского округа Ставропольского края

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить положение о Порядке изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сфере управления жилищно-коммунальным хозяйством, благоустройством Минераловодского городского округа Ставропольского края (приложение 1).

2. Утвердить опросный лист изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сфере управления жилищно-коммунальным хозяйством, благоустройством Минераловодского городского округа Ставропольского края (приложение 2).

3. Утвердить состав комиссии по подведению итогов изучения мнения

населения о качестве оказания муниципальных услуг в сфере управления жилищно-коммунальным хозяйством, благоустройством Минераловодского городского округа Ставропольского края в следующем составе:

Руденко Е. В. – председатель комиссии;

Мур А. В. – член комиссии;

Жуков А. Н. – член комиссии;

Ткачева А. А. – секретарь комиссии.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления – руководитель отдела жилищного контроля и жилищно-коммунального хозяйства Мур А. В.

5. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.

Начальник Управления муниципального хозяйства администрации  
Минераловодского городского округа



Е. В. Руденко

Приложение 1  
к приказу Управления муници  
администрации Минераловодского  
городского округа  
от 03.06.2019 № 25/5-А

Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных  
услуг в сфере управления жилищно-коммунальным хозяйством,  
благоустройством Минераловодского городского округа Ставропольского  
края

1. Общие положения

1. Настоящий порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сфере управления жилищно-коммунальным хозяйством, благоустройством Минераловодского городского округа Ставропольского (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг в сфере управления жилищно-коммунальным хозяйством, благоустройством населению.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальными учреждениями муниципальных услуг в сфере управления жилищно-коммунальным хозяйством, благоустройством (далее - изучение мнения населения).

2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальными учреждениями муниципальных услуг в сфере управления жилищно-коммунальным хозяйством, благоустройством;
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным учреждением жилищно-коммунального хозяйства.

3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг в сфере управления жилищно-коммунальным хозяйством, благоустройством.

4. Проведение изучения мнения населения осуществляется специалистами Управления муниципального хозяйства администрации Минераловодского городского округа Ставропольского края.

5. Изучение мнения населения осуществляется один раз в год по состоянию на 31 декабря.

6. Изучение мнения населения производится путем письменного исследования через опросный лист.

7. Опрос проводится в помещениях муниципального учреждения жилищно-коммунального хозяйства, подведомственного Управлению муниципального хозяйства администрации Минераловодского городского округа Ставропольского края.

8. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской

Федерации, постоянно проживающих на территории Минераловодского городского округа Ставропольского края, участвовавших в получении муниципальных услуг.

Участие в исследовании является свободным и добровольным, никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него.

9. Опросный лист для проведения исследования должен содержать следующие сведения:

- перечень вопросов, задаваемых респонденту;
- пол респондента;
- возраст респондента;
- род занятий;
- образование.

10. Заполнение опросного листа осуществляется непосредственно респондентом.

Заполнение респондентом более чем одного опросного листа не допускается.

11. Заполненные опросные листы сдаются представителем учреждения жилищно-коммунального хозяйства в Управление муниципального хозяйства администрации Минераловодского городского округа Ставропольского края.

12. Результатом исследования является показатель «Удовлетворенность населения качеством и доступностью предоставляемых услуг в сфере управления жилищно-коммунальным хозяйством, благоустройством в процентном отношении от числа опрошенных».

13. Расчетная оценка соответствия качества муниципальных услуг по итогам проведения опроса потребителей муниципальных услуг определяется в соответствии со следующими критериями:

Критерии оценки	Интерпретация оценки
Более 90 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной его удовлетворяют	Муниципальная услуга соответствует требованиям, установленным к предоставлению услуг
50-90 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги его удовлетворяют	Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями требований, установленных к предоставлению муниципальных услуг
Менее 50 процентов опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги его удовлетворяют	Муниципальная услуга не соответствует требованиям, установленным к предоставлению муниципальных услуг

13. Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения,

составляет не менее одной десятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

14. По результатам изучения мнения населения комиссией по подведению итогов изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сфере управления жилищно-коммунальным хозяйством, благоустройством Минераловодского городского округа Ставропольского края составляется протокол, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

15. Итоги изучения мнения населения должны быть размещены на официальном портале органов местного самоуправления Минераловодского городского округа Ставропольского края (<http://www.min-vodi.ru/>) до 01 апреля следующего года за отчетным.

Приложение 2  
к приказу Управления  
муниципального хозяйства  
администрации Минераловодского  
городского округа  
от 12.05.2020 № 25-А

## ОПРОСНЫЙ ЛИСТ

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сфере  
управления жилищно-коммунальным хозяйством, благоустройством  
Минераловодского городского округа Ставропольского края

### 1. Ваш пол:

- мужской
- женский

### 2. Ваш возраст:

- от 18 до 29 лет
- 30 – 39
- 40 – 49
- 50 – 59
- свыше 60 лет

### 3. Род занятий:

- Руководитель предприятия,  
подразделения
- Специалист
- Индивидуальный предприниматель
- Служащий (врач, инженер, учитель,  
работник культуры и т.д.)
- Рабочий
-

Учащийся, студент

- Пенсионер
- Безработный, домохозяйка
- Другое

**4. Образование:**

- неполное среднее
- среднее
- среднее специальное
- высшее

**Наименование услуг:**

- Организация благоустройства и озеленения территории Минераловодского городского округа

**5. Как вы оцениваете состояние инфраструктуры и помещений учреждения жилищно-коммунального хозяйства:**

- Удовлетворительное
- Неудовлетворительное
- Затрудняюсь ответить

**6. Оснащенность учреждения жилищно-коммунального хозяйства оборудованием и инвентарём:**

- Удовлетворительное
- Неудовлетворительное
- Затрудняюсь ответить

**7. Как бы вы оценили компетентность сотрудников учреждения жилищно-коммунального хозяйства:**

- Отлично
-

Хорошо

- Удовлетворительно
- Неудовлетворительно

**8. Как Вы оцениваете доступность получения услуги:**

- Не доступна
- Скорее доступна
- Вполне доступна
- Затрудняюсь ответить

**9. Что для Вас наиболее важно в процессе получения услуги:**

- Качество обслуживания
- Комфортность
- Доступность
- Стоимость
- Сроки оказания
- Другое

**10. Из каких источников вы получаете информацию об услугах в сфере жилищно-коммунального хозяйства:**

- Из сети Интернет
- Печатных СМИ
- Иное