



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Кемеровская область

город Междуреченск

Администрация Междуреченского городского округа

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.04.2014 № 1054-п

Об утверждении Порядка проведения социологических исследований и изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг на территории муниципального образования «Междуреченский городской округ»

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг населению муниципального образования «Междуреченский городской округ», обеспечения эффективного использования средств местного бюджета, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Междуреченский городской округ»:

1. Утвердить Порядок проведения социологических исследований и изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг на территории муниципального образования «Междуреченский городской округ» согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Отделу информационных технологий администрации Междуреченского городского округа (К.В.Латышенко) разместить данное постановление на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа.

3. Постановление вступает в силу со дня подписания и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 1 января 2014 года.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Междуреченского городского округа по экономике и финансам Т.В.Класен, заместителя главы Междуреченского городского округа по социальным вопросам И.В.Вантееву.

Глава Междуреченского городского округа

В.А. Шамонин

Приложение
к постановлению администрации
Междуреченского городского округа
от 24.04.2014 № 1054-п

**ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ И
ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МЕЖДУРЕЧЕНСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ»**

Настоящий Порядок (далее - Порядок) устанавливает процедуру проведения социологических исследований и изучения мнения населения муниципального образования «Междуреченский городской округ» (далее – городской округ) о качестве оказания муниципальных услуг.

Основными целями проведения социологических исследований и изучения мнения населения городского округа о качестве оказания муниципальных услуг являются: определение уровня социальной востребованности населением города оказания муниципальных услуг, степени информированности, социально-общественной активности и включенности населения в социально значимые проекты и целевые программы, общественная оценка (субъективное восприятие) эффективности и качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории городского округа по основным направлениям социально-экономического развития городского округа.

Объектами социологических исследований и изучения мнения населения городского округа являются социально-экономические, культурные и политические процессы, происходящие на территории городского округа, а также муниципальные услуги, предоставляемые муниципальными учреждениями городского округа, включенные в реестр муниципальных услуг.

В опросах могут принимать участие жители города старше 18 лет, постоянно проживающие на территории городского округа.

Социологические исследования и изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг проводятся независимой организацией (далее - Исполнитель) в соответствии с законодательством.

Организатором проведения социологических исследований и изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг является администрация Междуреченского городского округа в лице Экономического управления (далее - Организатор).

1. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ И ИЗУЧЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ

1.1. Социологическое исследование направлено на выявление наиболее актуальных проблем городского округа и получение информации о состоянии мнения населения по вопросам перечня, объема и качества предоставляемых муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории городского округа.

1.2. Организация проведения социологического исследования должна включать в себя:

- определение целей и задач социологического исследования;
- определение предмета и объекта исследования;
- определение методики сбора первичной информации;
- определение объема и характеристики выборки;
- расчет стоимости проведения социологического исследования;
- установку сроков проведения социологического исследования;
- определение требований к результатам социологического исследования

и итоговому документу.

1.3. Социологическое исследование, осуществляемое Исполнителем, включает полный цикл работ: подготовка программы исследования, разработка инструментария (согласованного с Организатором исследований), сбор и обработка первичной информации, анализ результатов, подготовка отчета.

1.4. Требования к качеству информации устанавливаются по соглашению сторон.

1.5. Контроль за проведением Исполнителем социологических исследований и изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг осуществляет Организатор.

1.6. Организатор формирует аналитические справки по итогам социологических исследований, доклад об оценке населением качества оказания муниципальных услуг и публикует их на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа в сети Интернет.

1.7. Изучение мнения населения городского округа о качестве оказываемых услуг осуществляется один раз в год.

1.8. Финансирование мероприятий, направленных на проведение социологических исследований и изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, осуществляется в пределах утвержденных на эти цели средств в местном бюджете на очередной финансовый год и плановый период.

2. НАПРАВЛЕНИЯ И МЕТОДОЛОГИЯ

2.1. Основанием для изучения общественного мнения о качестве оказания муниципальных услуг служит утвержденный реестр

муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории городского округа по следующим направлениям:

- социальная политика;
- культура;
- физическая культура, спорт и молодежная политика;
- здравоохранение;
- образование;
- имущественные, жилищные отношения.

2.2. Социологическое исследование проводится на всей территории городского округа согласно плотности и социально-демографическим характеристикам населения.

2.3. Изучение мнения населения о качестве оказываемых услуг осуществляется непосредственно по месту их предоставления (в организациях (учреждениях), оказывающих соответствующие муниципальные услуги).

2.4. Методы сбора первичной информации при проведении социологического исследования и изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг устанавливаются исходя из характеристик объекта исследования (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, фокус-группы, анализ документов).

2.5. При проведении социологического исследования по актуальным проблемам городского округа общегородская выборка должна быть не менее 200 респондентов и соответствовать критериям репрезентативности.

2.6. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, должно составлять не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования. В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

2.7. При изучении мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг инструментарий должен содержать вопросы, позволяющие оценить:

- состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;
- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;
- состояние инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения), оказывающей услуги;
- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой услуге;
- удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками организации (учреждения), оказывающей услуги;
- удовлетворенность условиями ожидания приема;
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- время ожидания получения услуги;
- удовлетворенность результатом получения услуги;
- наличие фактов взимания оплаты услуг, включая дополнительную оплату услуг.

2.8. Вопросы, требующие от респондента оценки качественной характеристики предоставляемой услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из пяти ступеней качества.

2.9. До начала проведения опроса респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов и о сохранении анонимности его ответов.

2.10. Проведение опроса получателей услуг осуществляется в три этапа. На каждом из этапов должно быть опрошено не менее одной трети и не более половины запланированного числа респондентов (получателей соответствующей услуги). Интервал между этапами должен составлять от двух до пяти рабочих дней включительно.

2.11. Данные, полученные в ходе проведения социологических исследований и изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, могут учитываться администрацией Междуреченского городского округа при формировании расходной части бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

Заместитель главы
Междуреченского городского округа
по экономике и финансам

Т.В. Классен