



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от « 26 » марта 2012 года

№ 323.2

Об утверждении Порядка проведения социологических исследований и изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг на территории Можгинского района

В целях реализации Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», повышения качества предоставления муниципальных услуг населению Можгинского района, обеспечения эффективного использования средств бюджета муниципального образования «Можгинский район», в соответствии с Уставом, Администрация муниципального образования «Можгинский район» **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения социологических исследований и изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг на территории Можгинского района.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата Главы муниципального образования «Можгинский район», Совета депутатов и Администрации района Королькову Г.П.

Глава Администрации района



В.В. Головашов

Проект вносит:
Начальник Управления экономики
и имущественных отношений

Л.Е.Герасимов

Согласовано
Руководитель аппарата Главы МО,
Совета депутатов и Администрации района

Г.П. Королькова

Начальник сектора правового обеспечения

Н.В. Щеклеина

ПОРЯДОК
проведения социологических исследований и изучения мнения населения о качестве
оказания муниципальных услуг на территории Можгинского района

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру проведения социологических исследований и изучения мнения населения Можгинского района о качестве оказания муниципальных услуг (далее - Порядок).

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

1.3. Объектами социологических исследований и изучения мнения населения района являются социально-экономические, культурные и политические процессы, происходящие на территории Можгинского района, а также муниципальные услуги, включенные в реестр муниципальных услуг.

1.4. В опросах могут принимать участие жители района старше 18 лет, постоянно проживающие на территории Можгинского района.

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

1.6. Организатором проведения социологических исследований и изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг является Администрация муниципального образования «Можгинский район» (далее - Организатор).

2. Организация проведения социологических исследований и
изучения общественного мнения

2.1. Социологическое исследование направлено на выявление наиболее актуальных районных проблем и получение информации о мнении населения по вопросам перечня, объема и качества предоставляемых муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории Можгинского района.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. Требования к качеству информации устанавливаются по соглашению сторон.

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

2.6. Организатор формирует аналитические справки по итогам социологических исследований, доклад об оценке населением качества оказания муниципальных услуг и публикует их на официальном сайте муниципального образования «Можгинский район».

2.7. Изучение мнения населения Можгинского района о качестве оказываемых услуг осуществляется один раз в год.

2.8. 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 бюджете муниципального образования «Можгинский район» на очередной финансовый год и плановый период.

3. Направления и методология

3.1. Основанием для изучения общественного мнения о качестве оказания муниципальных услуг служит утвержденный реестр муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории Можгинского района по следующим направлениям:

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

3.2. Социологическое исследование проводится на всей территории Можгинского района, согласно плотности и социально-демографическим характеристикам населения.

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

3.4. 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).

3.5. При проведении социологического исследования по актуальным проблемам Можгинского района общерайонная выборка должна быть не менее 200 респондентов и соответствовать критериям репрезентативности.

3.6. 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.

3.7. 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.

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

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

3.10. 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.

3.11. Данные, полученные в ходе проведения социологических исследований и изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, могут учитываться Администрацией муниципального образования «Можгинский район» при формировании расходной части бюджета на очередной финансовый год и плановый период.