



УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ПЕРМСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

П Р И К А З

28.12.2017

№ 33

Об утверждении методики
проведения социологического
исследования и независимой оценки
удовлетворенности граждан
качеством предоставления
муниципальных услуг

На основании пункта 3.7. раздела 3, подпункта 4.2.2. пункта 4.2. раздела 4 Положения об управлении социального развития администрации Пермского муниципального района, утвержденного решением Земского Собрания Пермского муниципального района от 22.06.2017 № 233,
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую методику проведения социологического исследования и независимой оценки удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг.
2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте Пермского муниципального района www.permraion.ru.
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления



Л.Л. Рожнева

УТВЕРЖДЕНА
Приказом
управления социального развития
администрации Пермского
муниципального района
от 28 декабря 2017 г. № 33

МЕТОДИКА

проведения социологического исследования и независимой оценки
удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящая методика проведения социологического исследования и независимой оценки удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг разработана в целях расчета показателей: доля заявителей, удовлетворённых качеством предоставления муниципальных услуг администрацией Пермского муниципального района, от общего числа заявителей, обратившихся за получением муниципальных услуг, среднее число обращений представителей бизнес - сообщества в администрацию Пермского муниципального района для получения одной муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, время ожидания в очереди при обращении заявителя в администрацию Пермского муниципального района для получения муниципальных услуг, утвержденных муниципальной программой «Совершенствование муниципального управления Пермского муниципального района на 2016-2020 годы» (далее – муниципальная программа), утвержденной постановлением администрации Пермского муниципального района от 29.10.2015 № 1382.

1.2. Инициатором социологического исследования и независимой оценки удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг (далее - исследование) является управление социального развития администрации Пермского муниципального района.

2. Цель и задачи исследования

2.1. Цель исследования - выявление, анализ и оценка степени достижения следующих показателей:

2.1.1. доля заявителей, удовлетворённых качеством предоставления муниципальных услуг администрацией Пермского муниципального района, от общего числа заявителей, обратившихся за получением муниципальных услуг;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4.3. Состав исследуемых муниципальных услуг заранее не определяется и формируется в ходе проведения опроса среди населения.

5. Регулярность и сроки проведения исследования

5.1. Сроки проведения исследования могут определяться инициатором самостоятельно, но не реже 1 раза в год (III-IV квартал текущего года).

5.2. Обобщенные результаты исследования направляются в администрацию Пермского муниципального района.

6. Респонденты исследования

6.1. Респондентами исследования являются заявители старше 18 лет, которые обращались в администрацию Пермского муниципального района за получением муниципальных услуг и на момент опроса получили конечный результат обращения (услуга предоставлена или получен отказ в ее предоставлении).

6.2. Опросу подвергаются не менее 30 опрошиваемых (респондентов), получивших услугу в администрации Пермского муниципального района.

7. Требования к вопросам анкеты

7.1. Социологический опрос осуществляется по базовой анкете, включающей вопросы, обеспечивающие достижение целей и задач исследования, в соответствии с приложением к настоящей методике.

7.2. В анкету могут вноситься изменения, направленные на конкретизацию и (или) дополнение ранее сформулированных вопросов и необходимые для обеспечения достижения целей и задач исследования.

8. Результаты исследования

8.1. По итогам исследования в администрацию Пермского муниципального района направляются данные, полученные в ходе исследования, в том числе:

8.1.1. об уровне удовлетворенности граждан Пермского муниципального района качеством предоставляемых муниципальных услуг;

8.1.2. о выявленных фактических значениях и оценке достижения показателя доли заявителей, удовлетворённых качеством предоставления муниципальных услуг администрацией Пермского муниципального района, от

общего числа заявителей, обратившихся за получением муниципальных услуг в рамках реализации муниципальной программы;

8.1.3. о времени ожидания в очереди на подачу запросов и получением результата услуги;

8.1.4. предложения по улучшению исследованных параметров качества предоставления муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей.

8.2. Удовлетворенность граждан качеством предоставляемых услуг рассчитывается по формуле:

$$У (\%) = М (\text{удов.}) / М (\text{опрош.}) \times 100,$$

где:

У (%) – удовлетворённость граждан в процентах;

М (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг;

М (опрош.) – общее количество опрошенных.

Приложение
к методике
проведения социологического
исследования и независимой оценки
удовлетворенности граждан качеством
предоставления муниципальных услуг

АНКЕТА
для проведения опроса граждан с целью оценки удовлетворенности
граждан качеством предоставляемых муниципальных услуг

1. Наименование муниципальной услуги для оценки _____

2. Дата получения услуги _____.

3. Удовлетворены ли Вы качеством предоставленной услуги

	<i>Самая высокая оценка</i>			<i>Самая низкая оценка</i>
	1	2	3	4
Да		Скорее да	Скорее нет	Нет
				Трудно сказать

4. Сообщите о времени ожидания в очереди:

При подаче запросов (документов)- _____ часов, _____ минут;

При получении результата услуги (документа)- _____ часов, _____ минут.

5. Сколько раз Вам пришлось обращаться в органы власти и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата услуги: _____ раз.

6. Сообщите, пожалуйста, краткую информацию о себе:

Пол	Возрастная группа	Уровень образования	Род занятий
Мужской	До 25 лет	Среднее	Учащийся
Женский	26-40 лет	Начальное профессиональное	Рабочий
	41 – 60 лет	Среднее профессиональное	Служащий
	Старше 60 лет	Высшее	Предприниматель
			Пенсионер
			Прочее