**МЕТОДИКА**

**проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг, среднего числа обращений представителей бизнес- сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) Пермского края для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя**

**в орган государственной власти (орган местного самоуправления) Пермского края для получения государственных (муниципальных) услуг**

1. Общие положения

1.1. Настоящая методика проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг, среднего числа обращений представителей бизнес - сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) Пермского края для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) Пермского края для получения государственных (муниципальных) услуг (далее - методика) разработана в соответствии с пунктами 1.7, 4.2 и 5.3 плана выполнения мероприятий по достижению показателей, указанных в пункте 1 и подпункте «е» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», утвержденного заместителем Председателя Правительства Российской Федерации - Руководителем Аппарата Правительства Российской Федерации В.Ю. Сурковым (№ 5148п-П16 от 24 сентября 2012 г.), пунктом 2 протокола заседания Правительственной Комиссии по проведению административной реформы от 16 сентября 2013 г. № 137.

1.2. Инициатором социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Пермского края качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - исследование) является Комиссия по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Пермском крае.

2. Цель и задачи исследования

2.1. Цель исследования - выявление, анализ и оценка степени достижения установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее - Указ № 601) целевых значений следующих показателей совершенствования системы государственного управления в Пермском крае, относящихся к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - показатели):

-уровень удовлетворенности граждан Пермского края качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

-сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг;

-снижение среднего числа обращений представителей бизнес - сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

2.2. Задачи исследования:

-выявление востребованности и динамики востребованности государственных и муниципальных услуг в целом и их отдельных видов;

-выявление фактических значений и оценка достижения установленных Указом № 601 показателей и иных параметров качества предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг;

-выявление проблем, с которыми граждане Пермского края встречаются при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, и их значимости для получателей, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг;

-выявление проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес -сообщества при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;

-подготовка предложений по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей.

3. Методы исследования

3.1. B качестве основного метода исследования применяется социологический опрос (анкетирование) граждан Пермского края, основные требования к проведению которого устанавливаются настоящей методикой.

4. Объект и предмет исследования

4.1. В качестве объекта исследования рассматриваются государственные и муниципальные услуги, полученные гражданами Пермского края.

В случае получения респондентом нескольких государственных и муниципальных услуг непосредственным объектом опроса является та государственная или муниципальная услуга, о процедуре предоставления которой он более всего осведомлен.

4.2. Под государственными и муниципальными услугами в рамках исследования понимаются государственные и муниципальные услуги, предоставляемые по запросу заявителя органами государственной власти (органами местного самоуправления) в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4.3. Состав исследуемых государственных и муниципальных услуг заранее не определяется и формируется в результате предварительного опроса среди населения.

5. Регулярность и сроки проведения исследования

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

5.2. Обобщенные результаты исследования направляются в Министерство информационного развития и связи Пермского края (далее – Министерство) для проведения мониторинга по краю.

6. Респонденты исследования

6.1. Респондентами исследования являются граждане Пермского края старше 18 лет, которые обращались в органы государственной власти или местного самоуправления за получением государственных или муниципальных услуг и на момент опроса получили конечный результат обращения (услуга предоставлена или получен отказ в ее предоставлении).

6.2. Респондентами по показателю «снижение среднего числа обращений представителей бизнес - сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности» являются опрашиваемые граждане - представители бизнес -сообщества (предприниматели или представители предпринимателя, юридического лица), оценивающие качество предоставления полученной ими государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

6.3. Опросу подвергаются не менее 3 % граждан, получивших услугу в органе государственной власти (органе местного самоуправления), но не более 30 опрашиваемых (респондентов).

7. Требования к вопросам анкеты

7.1. Социологический опрос осуществляется по базовой анкете, включающей вопросы, обеспечивающие достижение целей и задач исследования.

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 Министерство направляются данные, полученные в ходе исследования, в том числе:

-об уровне удовлетворенности граждан Пермского края качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг;

-о выявленных фактических значениях и оценке достижения иных установленных Указом № 601 показателей;

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

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

8.2. Удовлетворенность граждан качеством предоставляемых услуг рассчитывается по формуле

У(%)=М(удов.)/М(опрош.) х 100,

где: У(%) – удовлетворённость граждан в процентах; М (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг, М (опрош.) – общее количество опрошенных.

По результатам проведенного исследования составляется рейтинг органов государственной власти (органов местного самоуправления), предоставляющих государственные и муниципальные услуги, по уровню удовлетворенности граждан Пермского края качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, по времени ожидания в очереди при обращении, а также определяются региональные особенности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в отношении каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг.

Приложение 1 к Методике

|  |
| --- |
| **АНКЕТА**  **для проведения опроса граждан с целью оценки удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг** |

1. **Наименование государственной (муниципальной) услуги для оценки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**
2. **Дата получения услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**
3. **Удовлетворены ли Вы качеством предоставленной услуги**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Самая высокая оценка* | | *Самая низкая оценка* | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Да | Скорее да | Скорее нет | Нет | Трудно сказать |

1. **Сообщите о времени ожидания в очереди:**

**При подаче запросов (документов)- \_\_\_\_\_\_\_\_часов, \_\_\_\_\_\_\_\_минут;**

**При получении результата услуги (документа)- \_\_\_\_\_\_\_\_часов, \_\_\_\_\_\_\_\_минут.**

1. **Сколько раз Вам пришлось обращаться в органы власти и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата услуги: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_раз.**
2. **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 |  |

Приложение 2 к Методике

**ОТЧЕТ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (орган государственной (муниципальной) власти)**

**о проведении опроса граждан с целью оценки удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя, установленного Указом | Единица измерения | Значение показателя |
| 1 | Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг | % |  |
| 2 | Число обращений представителей бизнес- сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | раз |  |
| 3 | Время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг | минуты |  |