

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ГЕОРГИЕВСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

25 декабря 2017 г.

г. Георгиевск

№ 2619

Об утверждении Порядка проведения опроса населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ) муниципальными учреждениями на территории Георгиевского городского округа Ставропольского края

В целях учета мнения получателей муниципальных услуг об их качестве и последующего использования результатов опроса при принятии мер по повышению качества муниципальных услуг, на основании статей 57, 61 Устава Георгиевского городского округа Ставропольского края, администрация Георгиевского городского округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения опроса населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ) муниципальными учреждениями на территории Георгиевского городского округа Ставропольского края.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава
Георгиевского городского округа
Ставропольского края

М.В.Клетин

Проект вносит исполняющая обязанности заместителя главы администрации
О.А.Бондарева

Проект визируют:

исполняющая обязанности начальника
правового управления администрации

И.В.Кельм

начальник отдела общего делопроизводства
и протокола администрации

С.А.Воробьев

главный специалист – юрисконсульт
финансового управления администрации

А.Р.Сагакова

Проект подготовлен заместителем начальника финансового управления
администрации

Т.В.Толмачевой

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Георгиевского городского
округа Ставропольского края
от 25 декабря 2017 г. № 2619

ПОРЯДОК

проведения опроса населения Георгиевского городского округа
Ставропольского края о качестве предоставляемых муниципальных услуг
(выполняемых работ) муниципальными учреждениями
на территории Георгиевского городского округа

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок проведения опроса населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ) муниципальными учреждениями на территории Георгиевского городского округа Ставропольского края (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) населению в Георгиевском городском округе Ставропольского края, определяет форму и организацию опроса населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ).

1.2. Целями изучения мнения населения являются:

выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальными учреждениями Георгиевского городского округа Ставропольского края (далее – муниципальные учреждения) муниципальных услуг (выполняемых работ);

создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями.

1.3. Под опросом населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ) в настоящем Порядке понимается выявление мнения населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ), непосредственно затрагивающих его интересы.

2. Организация и проведение опроса населения

2.1. Организаторами проведения опроса населения являются главные распорядители бюджетных средств Георгиевского городского округа Ставропольского края, в ведении которых находятся казенные учреждения и структурные подразделения администрации, осуществляющие часть функ-

ций и полномочий учредителя, в ведении которых находятся бюджетные учреждения (далее – организаторы проведения опроса).

2.2. Организаторы проведения опроса:

организуют и проводят опрос населения;

устанавливают форму опросных листов (анкет) и изготавливают их;

подводят итоги проведенного опроса населения;

осуществляют иные полномочия в соответствии с настоящим Порядком.

2.3. Объектами изучения мнения населения является качество и доступность предоставления муниципальных услуг (выполнения работ), предоставляемых муниципальными учреждениями.

2.4. Опрос населения осуществляется регулярно, не реже 1 раза в год и проводится в удобное для населения время в течение одного или нескольких дней, но не более 10-ти дней. Решения о сроках и времени проведения опроса населения и подведении его итогов принимаются организаторами проведения опроса и оформляются правовым актом организатора.

2.5. В опросе населения имеют право участвовать совершеннолетние граждане Российской Федерации, постоянно или преимущественно проживающие на территории Георгиевского городского округа Ставропольского края.

Участие населения в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своего мнения и убеждения или отказу от них.

Население участвует в опросе на основе равного и прямого волеизъявления. Какие-либо ограничения прав населения на участие в опросе в зависимости от происхождения, социального и имущественного положения, национальной принадлежности, пола, образования, отношения к религии, политических и иных взглядов, рода и характера занятий не допускаются.

Подготовка, проведение и подведение итогов опроса населения осуществляются открыто и гласно.

2.6. Опрос населения может быть проведен в следующих формах:

анкетный опрос;

телефонный опрос;

интернет – опрос.

2.7. Анкетный опрос населения может проводиться на участках опроса (учреждение, предоставляющее муниципальные услуги (выполняющее работы)) либо по месту жительства участников опроса населения (город, сельские населенные пункты округа). Форму опросного листа (анкеты) устанавливают организаторы проведения опроса и утверждают соответствующим правовым актом.

В опросном листе (анкете) должны содержаться показатели качества муниципальных услуг, точно воспроизведенный текст вынесенного на опрос населения вопроса (вопросов) применительно к оценке качества муници-

пальных услуг и указаны варианты ответа «удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь с ответом».

Опросный лист (анкета) для проведения опроса должен содержать вопросы, позволяющие оценить:

- состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;
- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;
- состояние инвентаря (мебели и др.) учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;
- удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками учреждения, оказывающими муниципальные услуги (работу);
- удовлетворенность условиями и временем ожидания получения услуги;
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- удовлетворенность результатом получения услуги;
- наличие фактов взимания дополнительной оплаты услуг, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги.

Опросный лист должен иметь свободное место для внесения данных об участнике опроса населения, даты и подписи, содержать разъяснение о порядке его заполнения.

Участники опроса населения ставят знак «V» или любой другой знак около предлагаемого варианта ответа в соответствии со своим волеизъявлением.

Опросные листы не установленного образца, опросные листы, по которым невозможно достоверно установить волеизъявление участников опроса, признаются недействительными и не учитываются при подведении итогов опроса населения.

2.8. Телефонный опрос

Телефонный опрос применяется в случае, если проведение анкетного опроса по каким-либо причинам невозможно. Из базы данных телефонов случайным образом выбираются номера телефонов участников опроса, с которыми проводится опрос.

Телефонный опрос проводится по вопросам, изложенным в анкете.

Опрос проводится в форме беседы, которая может продолжаться не более 20 минут. Ответы участников опроса заносятся в анкеты. Достоверность изложенных при этом в анкетах сведений заверяется подписью лица, проводившего телефонный опрос, с указанием его Ф.И.О. и должности.

2.9. Интернет – опрос (форум)

Интернет – опрос (форум) проводится на официальном сайте Георгиевского городского округа Ставропольского края и организаторов проведения опроса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее –

официальный сайт). Перечень вопросов, размещаемых на официальном сайте, формируется организаторами опроса населения. На официальном сайте размещается точно воспроизведенный текст вынесенного на опрос вопроса (вопросов) и варианты ответа.

2.10. Опросом населения должно быть охвачено не менее 50 процентов учреждений, предоставляющих муниципальные услуги (выполняющих работы). Количество респондентов, достаточное для изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ), составляет не менее одной десятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования. В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

3. Подведение итогов проведенного опроса

3.1. После проведения опроса населения организаторы проведения опроса подводят итоги и в течении 5 рабочих дней размещают сводную информацию о результатах на официальном сайте Георгиевского городского округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Сводная информация о результатах проведенного опроса населения составляется в трех экземплярах и подписывается организатором проведения опроса. Первый экземпляр данного документа направляется первому заместителю (заместителю) главы администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края, курирующему отрасль, второй экземпляр предоставляется финансовому управлению администрации, третий экземпляр вместе с опросными листами, анкетами и другими документами остается у организатора проведения опроса.

3.2. Оценка удовлетворенности населения качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения опроса населения рассчитывается на основе вопроса «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы)?» с вариантами ответов «удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь с ответом» по следующей формуле:

$$\text{Пуд} = \frac{S_{\text{пол}}}{K_{\text{общ}}}, \text{ где:}$$

Пуд – показатель удовлетворенности населения качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения опросов населения;

$S_{\text{пол}}$ – сумма положительных ответов респондентов;

$K_{\text{общ}}$ – общее количество респондентов.

Показатель «затрудняюсь с ответом» показывает недостаточный уровень качества оказания услуги и оценивается как отрицательный.

3.3. Оценка удовлетворенности населения качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) по итогам проведения опроса населения соответствует следующим значениям:

Значения оценки	Уровень удовлетворенности
от 0,8 до 1	высокий уровень удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ)
от 0,6 до 0,7	достаточный уровень удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ)
от 0,4 до 0,5	недостаточный уровень удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ)
от 0,1 до 0,3	неудовлетворительный уровень удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ)
0	критический уровень удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ)

3.4. Организаторы проведения опроса обеспечивают сохранность документации по проведению опроса населения и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) и других документов до завершения опроса населения и установления его результатов. Опросные листы и анкеты в течение 1 года хранятся у организатора проведения опроса, а затем уничтожаются.

Исполняющая обязанности
заместителя главы администрации
Георгиевского городского округа
Ставропольского края

О.А.Бондарева