|  |
| --- |
| Российская ФедерацияАдминистрация города КанскаКрасноярского края**ПОСТАНОВЛЕНИЕ** |
| 23.04. | 2012 г. | № | 585 |

Об утверждении Порядка  проведения социологических исследований и изучения мнения  населения о качестве  оказания   муниципальных   услуг  на территории муниципального образования город Канск

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 города Канска, обеспечения эффективного использования средств бюджета города Канска, в соответствии со статьей 30 Устава города Канска, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить  Порядок   проведения социологических исследований и изучения мнения населения  о качестве   оказания   муниципальных услуг  на территории муниципального образования город Канск, согласно приложению к настоящему постановлению.

2.Главному специалисту отдела культуры администрации города Канска (В.П. Англицкой) опубликовать настоящее постановление в газете 5 канал и разместить на официальном сайте муниципального образования город Канск в сети Интернет.

3.Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Главы города по социальным вопросам Н.И. Князеву, заместителя Главы города по экономике и финансам Н.В. Кадач, заместителя Главы города по оперативному управлению Т.Н. Павлову.

4.Постановление вступает в силу со дня подписания и распространяется на правоотношения, возникшие с 01 января 2012 года.

Глава города Канска Н.Н. Качан

Приложение к Постановлению
администрации города Канска

от 23.04.2012 г. № 585

ПОРЯДОК

проведения социологических исследований и изучения мнения  населения о качестве   оказания муниципальных   услуг  на территории муниципального образования город Канск

1. Общие положения

1.1.Настоящий Порядок (далее - Порядок) устанавливает процедуру проведения социологических исследований и изучения мнения населения муниципального образования город Канск (далее – город) о качестве оказания муниципальных услуг.

1.2.Основными целями проведения социологических исследований и изучения мнения населения города 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 долгосрочные целевые программы, общественная оценка (субъективное восприятие) эффективности и качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города по основным направлениям социально-экономического развития города.

1.3.Объектами социологических исследований и изучения мнения населения города Канск являются социально-экономические, культурные и политические процессы, происходящие на территории города, а также муниципальные услуги, предоставляемые муниципальными учреждениями города Канска, включенными в реестр муниципальных услуг.

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

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 города Канска Красноярского края (далее - Организатор).

2. Организация проведения социологических исследований и изучения общественного мнения

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

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 Администрации города Канска в сети Интернет.

2.7.Изучение мнения населения города 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 города 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 города 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 города, 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 города Канска общегородская 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 города Канска при формировании расходной части бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

Начальник МКУ «ФУ г. Канска» Н.А. Тихомирова