



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТРЕЖЕВОЙ РАСПОРЯЖЕНИЕ

31.10.2012

№293

Об утверждении Порядка проведения анкетирования  
получателей муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Администрации городского округа Стрежевой от 30.06.2011 № 430 «Об утверждении городской целевой программы «Развитие муниципальной службы городского округа Стрежевой на 2011-2013 годы», в целях совершенствования системы мониторинга общественного мнения об эффективности муниципальной службы и результативности профессиональной служебной деятельности работников муниципальных учреждений

1. Утвердить Порядок проведения анкетирования получателей муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой согласно приложению.
2. Настоящее распоряжение подлежит размещению на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Мэр городского округа

В.М. Харахорин

## **Порядок проведения анкетирования получателей муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой**

### **I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок устанавливает и регулирует процедуру проведения анкетирования граждан, являющихся получателями муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой.

2. Целью проведения анкетирования получателей муниципальных услуг является оценка уровня удовлетворенности получателей муниципальных услуг деятельностью работников муниципальных учреждений на территории городского округа Стрежевой.

3. В анкетировании участвуют граждане, являющиеся получателями муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой.

4. Анкетирование проводится выборочное, но не менее 200 граждан, являющихся получателями муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой.

5. Участие в анкетировании является добровольным и анонимным. Никто не может быть принужден к выражению своего мнения и убеждений или отказу от них.

6. Периодичность проведения анкетирования получателей муниципальных услуг устанавливается распоряжением Администрации городского округа Стрежевой.

7. Предметом анкетирования является удовлетворенность получателей услугой, входящей в перечень муниципальных услуг, предоставляемых на территории городского округа Стрежевой, подлежащих включению в региональный сводный Реестр государственных и муниципальных услуг.

8. Мнение граждан, выявленное в ходе анкетирования, носит рекомендательный характер для органов местного самоуправления городского округа Стрежевой и подлежит учету при отслеживании результативности мер по повышению качества и доступности муниципальных услуг.

9. Финансирование мероприятий, связанных с подготовкой и проведением анкетирования получателей муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой, осуществляется из средств городской целевой программы «Развитие муниципальной службы городского округа Стрежевой на 2011-2013 годы», утвержденной постановлением Администрации городского округа Стрежевой от 30.06.2011 № 430.

### **II. Порядок проведения анкетирования**

1. Решение о проведении анкетирования принимается Мэром городского округа Стрежевой и оформляется распоряжением Администрации городского округа Стрежевой.

2. Проект распоряжения Администрации городского округа Стрежевой готовит отдел программного обеспечения Финансового управления Администрации городского округа Стрежевой.

3. Распоряжение Администрации городского округа Стрежевой в обязательном порядке должно содержать:

- сроки проведения анкетирования;
- наименование услуги, получатели которой являются респондентами анкетирования;
- места проведения анкетирования;
- текст анкеты;
- назначение ответственных за проведение анкетирования.

4. В анкете воспроизводятся текст вопроса и возможные варианты ответов участника анкетирования, рядом с которыми помещаются пустые квадраты для соответствующих отметок. Респонденты оценивают каждый вопрос по пятибалльной шкале. Вопросы должны быть сформулированы четко и ясно, не допуская возможности их различного толкования. В анкете могут быть предусмотрены следующие сведения о респонденте:

- социальная категория, например: работающий, учащийся (студент), пенсионер по возрасту, работающий пенсионер, безработный, домохозяйка, временно не работающий (декретный отпуск, отпуске по уходу за ребенком), другое;
- пол;
- возраст;
- образование;
- материальное положение (например: месячный доход: ниже 10 тысяч рублей, от 10 до 25 тысяч рублей, свыше 25 тысяч рублей);
- контактный телефон (по желанию).

5. Анкетирование проводится путем вручения и сбора анкет у респондентов, а также публикации анкет в Интернете на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой.

### **III. Расчет удовлетворенности качеством предоставления муниципальной услуги**

1. По результатам анкетирования определяется общая оценка удовлетворенности получателей муниципальных услуг качеством предоставления муниципальной услуги.

2. Шкала оценки предоставления муниципальной услуги выстраивается следующим образом:

- 1,0 - удовлетворены полностью (ответ респондента – 5 баллов);
- 0,75 - больше удовлетворены, чем не удовлетворены (ответ респондента – 4 балла);
- 0,5 - удовлетворены не в полной мере (ответ респондента – 3 балла);
- 0,25 - затруднились ответить (ответ респондента – 2 балла);
- 0 - не удовлетворены (ответ респондента – 1 балл).

Коэффициент удовлетворенности получателя муниципальных услуг в таком случае предлагается рассчитывать как средний балл, выставленный респондентами по всем случаям анкетирования:

$$K_{\text{удовл.}} = \frac{(0,25 \times N_{0,25} + 0,5 \times N_{0,5} + 0,75 \times N_{0,75} + N_{1,0})}{N_B},$$

где:

- 0,25; 0,5; 0,75; 1,0 - баллы по результатам анкетирования респондентов;
- $N_{0,25}$ ;  $N_{0,5}$ ;  $N_{0,75}$ ;  $N_{1,0}$  - количество случаев анкетирования, получивших данный балл по результатам опроса респондентов;
- $N_B$  - общее число случаев анкетирования, включая нулевые оценки.

3. По результатам анкетирования можно определить как общую оценку удовлетворенности получателей муниципальных услуг качеством предоставления муниципальной услуги, так и по отдельным параметрам в соответствии с вопросами анкеты.

### **IV. Результаты анкетирования**

1. По итогам собранной информации данные анкет обобщаются и анализируются, устанавливаются результаты анкетирования, которые оформляются в виде справки о

результатах проведения анкетирования получателей муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой. Справка направляется Мэру городского округа Стрежевой.

2. Мэр городского округа Стрежевой принимает решение об использовании информации при планировании дальнейшей работы тех или иных структур органов местного самоуправления для усовершенствования и оптимизации предоставления муниципальных услуг населению городского округа Стрежевой.