



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ АНДРОПОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

15 августа 2013 г.

с. Курсавка

№ 500

Об организации проведения опроса населения для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления Андроповского муниципального района Ставропольского края и качества муниципальных услуг

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 года № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и повышения качества муниципальных услуг администрация Андроповского муниципального района Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации проведения опроса населения для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления Андроповского муниципального района Ставропольского края и качества муниципальных услуг.

2. Признать утратившим силу постановление главы администрации Андроповского муниципального района Ставропольского края от 05 августа 2008 г. № 157 «О проведении опроса населения Андроповского муниципального района Ставропольского края о степени удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления и качеством предоставляемых муниципальных услуг».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

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

Исполняющий обязанности главы администрации,
первый заместитель главы администрации
Андроповского муниципального района
Ставропольского края

А.И. Кремной

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Андроповского муниципального района
Ставропольского края
от 15 августа 2013 г. № 500

ПОРЯДОК

организации проведения опроса населения для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления Андроповского муниципального района Ставропольского края и качества муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях установления единых подходов к организации и проведению опроса населения, проживающего на территории Андроповского муниципального района Ставропольского края, для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления Андроповского муниципального района Ставропольского края и качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Андроповского муниципального района Ставропольского края (далее соответственно – опрос, Андроповский муниципальный район, органы местного самоуправления, муниципальные учреждения).

1.2. Целью проведения опроса является изучение мнения населения о деятельности органов местного самоуправления, а также о качестве и востребованности населением муниципальных услуг.

1.3. Основной задачей проведения опроса является:

определение степени удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления, в том числе их информационной открытостью, а также качеством и доступностью муниципальных услуг, включая услуги общего образования, дошкольного образования и дополнительного образования детей, услуги в сфере культуры, физической культуры и спорта, услуги в сфере жилищно-коммунального хозяйства;

выявление проблем, возникающих у населения при взаимодействии с органами местного самоуправления;

получение предложений в отношении улучшения качества исследуемых муниципальных услуг.

1.4. В опросе имеют право участвовать совершеннолетние граждане Российской Федерации, постоянно или преимущественно проживающие на территории Андроповского муниципального района.

Участие граждан в опросе является свободным и добровольным. Какие-либо ограничения их прав 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 запрещаются.

В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своих

мнений и убеждений или отказу от них. Проведение опроса осуществляется на анонимной основе.

2. Организация проведения опроса

2.1. Опрос проводится ежегодно до 01 марта года, следующего за отчетным.

2.2. Организаторами опроса являются отраслевые (функциональные) структурные подразделения администрации Андроповского муниципального района.

Организатор проведения опроса:

принимает локальный нормативный акт (распоряжение, приказ) о проведении опроса населения;

организует проведение опроса населения;

определяет форму проведения опроса;

утверждает форму опросных листов (анкет);

проводит опрос населения или заказывает его проведение специализированным организациям с соблюдением требований законодательства о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для муниципальных нужд;

подводит итоги проведенного опроса населения и составляет отчет о результатах проведенного опроса;

осуществляет иные полномочия в соответствии с настоящим Порядком.

2.3. Финансирование мероприятий, связанных с подготовкой и проведением опроса, осуществляется за счет ассигнований, предусмотренных в бюджетной смете соответствующих главных распорядителей средств бюджета Андроповского муниципального района.

2.4. Опрос проводится в удобное для населения Андроповского муниципального района время в течение одного или нескольких дней, но не более 10-ти дней.

2.5. Опрос проводится по следующим возрастным группам населения Андроповского муниципального района: от 18 до 30 лет; от 30 до 50 лет; старше 50 лет.

Количество опрашиваемых лиц каждой возрастной группы должно быть пропорционально численности населения каждой возрастной группы с учетом пола опрашиваемых.

Количество респондентов при опросе о качестве муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями должно быть достаточное для изучения мнения населения: не менее одной пятой 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. Формы проведения опроса

3.1. Опрос может быть проведен в форме анкетного или телефонного опроса.

Анкетный опрос может проводиться в виде электронной анкеты.

3.2. Анкетный опрос может проводиться на участках опроса, по месту жительства участников опроса либо в электронном виде на сайте администрации Андроповского муниципального района. Форму опросного листа или анкеты устанавливает организатор проведения опроса. В опросном листе должен содержаться точно воспроизведенный текст вынесенного на опрос вопроса (вопросов) и указаны варианты ответа, под которыми помещаются пустые строки.

Участники опроса ставят знак «плюс», любой другой знак или вписывают свой ответ в соответствии с предлагаемыми вариантами ответов или своим волеизъявлением. Опросные листы неустановленного образца, опросные листы, по которым невозможно достоверно установить волеизъявление участников опроса, признаются недействительными и не учитываются при проведении итогов опроса.

3.3. Структура опросного листа включает:

вводную часть, с высказыванием уважительного отношения к опрашиваемым и указанием отраслевого (функционального) структурного подразделения администрации Андроповского муниципального района, проводящего опрос, указанием цели, категории опрашиваемых и использования полученных данных;

контактную часть, с размещением вступительных вопросов, преследующих цель заинтересовать опрашиваемого, путем введения в круг изучаемых проблем;

основную часть, с размещением вопросов, раскрывающих основную задачу исследования;

заключительную часть, с размещением вопросов, позволяющих выявить социально-демографические характеристики опрашиваемого (пол, возраст, место жительства, социальное положение, образование, уровень доходов и т.д.).

3.4. При разработке опросного листа следует учитывать основополагающие принципы их составления, способствующие качественному проведению опроса:

формулировки вопросов должны быть простыми, понятными, однозначными и нейтральными, переходить от простых к сложным, от общих к специальным;

вопросы не должны содержать двойного отрицания;

количество вопросов в опросном листе не должно быть слишком большим;

время заполнения опросного листа не должно превышать 20 минут.

3.5. Решение о проведении телефонного опроса принимается в случае, если количество выносимых на опрос вопросов не превышает трех вопросов. Из базы данных телефонов случайным образом выбираются номера телефо-

нов участников опроса, с которыми производится опрос.

Телефонный опрос проводится с помощью анкет. Форму анкеты устанавливает организатор проведения опроса.

Опрос производится в форме беседы, которая может продолжаться не более десяти минут. Ответы участников опроса заносятся в анкеты.

4. Подведение результатов опроса и их использование

4.1. После проведения опроса организатор проведения опроса осуществляет свод и аналитическую обработку информации.

Расчетная оценка удовлетворенности населения по итогам проведения опросов рассчитывается на основе вопроса о степени удовлетворения населения деятельностью органов местного самоуправления в соответствующей сфере и качеством муниципальной услуги, оказываемой муниципальным учреждением, с вариантами ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

$$РОСО = \frac{УП + 0,75*СУ + 0,3*ЗО}{УП + СУ + ЗО + СН + НУ}, \text{ где:}$$

РОСО – расчетная оценка удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления и качеством оказываемой муниципальной услуги по итогам проведения опросов;

УП – численность респондентов, ответивших «удовлетворен полностью»;

СУ – численность респондентов, ответивших «скорее удовлетворен»;

ЗО – численность респондентов, затруднившихся с ответом;

СН – численность респондентов, ответивших «скорее не удовлетворен»;

НУ – численность респондентов, ответивших «не удовлетворен».

Расчетная оценка удовлетворенности по итогам проведения опросов соответствует следующим значениям:

Значения оценки	Уровень удовлетворенности
1	2
от 0,8 до 1	высокий уровень удовлетворенности населения по исследуемым вопросам
от 0,6 до 0,7	достаточный уровень удовлетворенности населения по исследуемым вопросам
от 0,4 до 0,5	недостаточный уровень удовлетворенности населения по исследуемым вопросам

1	2
от 0,1 до 0,3	неудовлетворительный уровень удовлетворенности населения по исследуемым вопросам
0	критический уровень удовлетворенности населения по исследуемым вопросам

4.2. Организатор проведения опроса составляет письменный отчет о результатах проведения опроса в двух экземплярах. Отчет должен содержать: сведения о количестве, социально-демографических характеристиках респондентов, принимавших участие в опросе; свод ответов респондентов с использованием табличного и графического материала; выводы по итогам оценки полученной информации; предложения по реализации мер, направленных на улучшение качества предоставления муниципальных услуг, повышения эффективности и результативности бюджетных расходов при их предоставлении.

Первый экземпляр отчета о результатах опроса (с одновременным предоставлением материалов в электронном виде) направляется Финансовому управлению администрации Андроповского муниципального района, второй экземпляр вместе с опросными листами, анкетами и другими документами остается у организатора проведения опроса.

4.3. Финансовое управление администрации Андроповского муниципального района составляет сводный отчет по результатам опроса и направляет его главе администрации Андроповского муниципального района.

4.4. Организатор проведения опроса обеспечивает сохранность документации по проведению опроса и неприкосновенность заполненных опросных листов, анкет и других документов до завершения опроса и установления его результатов. Опросные листы и анкеты хранятся у организатора проведения опроса в установленные сроки.

4.5. Мнение населения Андроповского муниципального района, выявленное в ходе опроса, носит рекомендательный характер и может учитываться:

при принятии решений по вопросам местного значения, направленных на повышение эффективности деятельности органов местного самоуправления и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;

при формировании бюджета Андроповского муниципального района на очередной финансовый год и плановый период с целью повышения эффективности и результативности бюджетных расходов.

4.5. Сводный отчет о результатах опроса размещается на сайте администрации Андроповского муниципального района в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».