

## Приложение

к постановлению администрации  
городского округа Большой Камень  
от 20.05.2015 № 826

### **ПОРЯДОК**

#### **изучения общественного мнения населения городского округа Большой Камень по вопросам оказания муниципальных услуг**

### **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Порядок изучения общественного мнения населения городского округа Большой Камень по вопросам оказания муниципальных услуг (далее – Порядок) определяет порядок, систему организации и методологию проведения исследований по вопросам оказания физическим и юридическим лицам муниципальных услуг муниципальными учреждениями городского округа Большой Камень (далее – учреждение, городской округ соответственно).

1.2. Целями изучения общественного мнения населения являются:

1.2.1. Определение уровня социальной востребованности населением городского округа оказания муниципальных услуг (далее – оценка потребности);

1.2.2. Выявление степени удовлетворенности населения городского округа качеством предоставляемых муниципальных услуг;

1.2.3. Разработка мер, направленных на повышение эффективности деятельности учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;

1.2.4. Разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.3. Изучение общественного мнения населения осуществляется

учреждениями, оказывающими муниципальные услуги, а также отраслевыми (функциональными) органами администрации городского округа, ответственными за их деятельность (далее – организатор исследования), в соответствии с целями изучения общественного мнения населения.

1.4. Основанием для определения направлений изучения общественного мнения населения служит утвержденный в установленном порядке Перечень муниципальных услуг городского округа.

## **II. ОРГАНИЗАЦИЯ ИЗУЧЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ**

2.1. В случае если организатором исследования является отраслевой (функциональный) орган администрации городского округа, решение о проведении изучения общественного мнения (далее – исследование) принимается в форме постановления администрации городского округа. В случае если организатором исследования является муниципальное учреждение, решение о проведении исследования принимается в форме локального акта (приказа, распоряжения).

2.2. Постановление администрации городского округа (локальный акт руководителя муниципального учреждения) о проведении исследования должен содержать:

2.2.1. Цель исследования;

2.2.2. Срок проведения исследования;

2.2.3. Место проведения исследования;

2.2.4. Категорию опрашиваемого населения и объем выборки;

2.2.5. Состав комиссии по проведению исследования;

2.2.6. Состав вопросов и (или) форму анкеты (опросного листа);

2.2.7. Форму отчета о результатах проведенного исследования.

2.3. Результаты проведенного исследования размещаются

организатором исследования на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа [www.bk.pk.ru](http://www.bk.pk.ru) в сети «Интернет».

2.4. Результаты проведенного исследования являются основанием для определения ежегодной оценки потребности в муниципальных услугах, для отражения качественного показателя «Степень удовлетворенности в предоставленной муниципальной услуге» в отчете об исполнении муниципального задания учреждением, для принятия решения о внесении изменений в стандарт муниципальной услуги.

### **III. МЕТОДОЛОГИЯ ИЗУЧЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ**

3.1. Исследование может включать в себя:

3.1.1. Опрос (телефонный, почтовый, анкетирование);

3.1.2. Интервью;

3.1.3. Наблюдение;

3.1.4. Анализ документов.

3.2. Для проведения анкетного опроса анкета (опросный лист) размещается на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа [www.bk.pk.ru](http://www.bk.pk.ru) в сети «Интернет» и (или) в средствах массовой информации.

3.3. Анкеты могут заполняться участниками опроса в письменном и в электронном виде и направляться на официальный адрес организатора опроса. Анкеты неустановленного образца при подведении итогов опроса не учитываются.

3.4. Телефонный опрос применяется при наличии клиентской базы телефонов, сформированной организатором по данным, лично предоставленным потребителями услуг организатору, а также в случае невозможности по каким-либо причинам проведения анкетного опроса. Из базы данных телефонов случайным образом выбираются номера телефонов

участников опроса, с которыми проводится телефонный опрос. Телефонный опрос проводится по вопросам, изложенным в анкете. Телефонный 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 фамилии, имени, отчества и должности.

3.5. При использовании уличного интервью участники опроса опрашиваются на улице. Опрос не должен занимать более 20 минут. Ответы участников опроса заносятся в протокол. Достоверность изложенных при этом в протоколе сведений заверяется подписью лиц, проводивших интервью, с указанием их фамилий, имен, отчеств и должностей.

3.6. На вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должен предлагаться выбор степеней качества не менее чем из пяти, при этом должен быть предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых муниципальных услуг.

3.7. Количество участников опроса в целях изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг должно быть не менее двух третей от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

3.8. Организатор исследования обеспечивает сохранность документации по проведению исследования и результатах исследования. Документация (решение о проведении исследования, анкеты, отчет о результатах проведенного исследования) хранятся не менее трех лет, но в любом случае до завершения контрольного мероприятия органами финансового контроля по вопросам достоверности отчетов о выполнении

муниципальных заданий.