



КОМИ РЕСПУБЛИКАСА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ГРАЖДАНСКОЙ СЛУЖБАОН
ВЕСЬКӦДЛАНІН

УПРАВЛЕНИЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ГРАЖДАНСКОЙ СЛУЖБЫ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ

ПРИКАЗ

г. Сыктывкар

«28» нояб 2014 г.

№ 69-г

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить Рекомендации по организации проведения опросов на предмет изучения мнения о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги, согласно приложению.

Начальник Управления

О.Ф. Осипова

Приложение
к приказу Управления
государственной гражданской службы
Республики Коми

от «28» марта № 69-гп

**Рекомендации по организации проведения опросов на предмет изучения
мнения о качестве работы организаций, оказывающих социальные
услуги**

Определение понятия «государственная (муниципальная) услуга»:

государственные (муниципальные) услуги (работы)¹ - услуги (работы), оказываемые (выполняемые) органами государственной власти (органами местного самоуправления), государственными (муниципальными) учреждениями и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами.

Под организациями, оказывающими социальные услуги², понимаются: государственные (муниципальные) учреждения, оказывающие услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания.

Определение понятия «опрос»:

Опрос - это метод сбора первичной социологической информации посредством устного или письменного обращения исследователя к определенной совокупности людей с вопросами, содержание которых освещает изучаемую проблему.

Цель и задачи проведения опроса:

Цель опроса:

получить оценку удовлетворенности населения качеством социальных услуг, предоставляемых организациями, оказывающими социальные услуги.

В соответствии с целью определены следующие задачи:

выявить мнение населения относительно открытости и доступности информации об организации;

определить мнение населения (в том числе граждан с ограниченными возможностями здоровья) о комфортности условий и доступности получения услуг;

определить уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания.

Опросы проводятся в отношении:

граждан, получающих социальные услуги;

¹ "Бюджетный кодекс Российской Федерации" от 31.07.1998 N 145-ФЗ (ред. от 28.12.2013, с изм. от 03.02.2014) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2014)

² Постановление Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»

работников организаций, оказывающих социальные услуги;
руководителей организаций, оказывающих социальные услуги;
представителей общественных объединений, экспертных и профессиональных сообществ.

Опросы могут проводиться:

представителями общественности и профессиональных сообществ;
экспертными сообществами;
профессиональными социологическими службами;
специализированными рейтинговыми агентствами;
органами исполнительной власти Республики Коми, органами местного самоуправления в Республике Коми, осуществляющими функции и полномочия учредителей организаций, оказывающих социальные услуги;
организациями, оказывающими социальные услуги;
иными организациями³.

Подходы к проведению опросов, инструментарий, а также методы обработки полученных результатов рекомендуется согласовывать с Управлением информации Администрации Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми

Для проведения опросов рекомендуется использовать **критерии эффективности** работы организаций, которые, в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286, должны характеризовать:

открытость и доступность информации об организации;
комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
время ожидания в очереди при получении услуги;
доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации.

Дополнительно могут быть использованы иные критерии.

Для проведения опросов используются **следующие методы:**

глубинное интервьюирование - метод основан на непосредственном личном общении интервьюера⁴ с респондентом⁵;

формализованное (стандартизованное) интервьюирование - метод, в котором общение интервьюера с респондентом строго регламентировано детально разработанным вопросником и инструкцией, предназначенной для интервьюера;

полуформализованное интервьюирование - метод, в котором используются заранее определенные темы и рекомендации вопросов, но

³ Опросы могут проводить также иные юридические лица независимо от их организационно-правовой формы, индивидуальные предприниматели

⁴ Интервьюер - лицо, ведущее опрос.

⁵ Респондент - лицо, отвечающее на вопросы анкеты или дающее интервью

вместе с тем интервьюеру предоставляется большая свобода в постановке, порядке, выражении вопросов;

анкетирование - это метод проведения опроса в письменной форме с помощью заранее подготовленных бланков;

проведение фокус-групп – это метод, который заключается в глубинном интервьюировании представителей целевой аудитории, при этом при отборе участников фокус-группы стараются подобрать незнакомых между собой людей.

Существуют и другие способы проведения опросов:

интернет-голосование;

«телефоны доверия»;

«тайный покупатель услуги» и т.д.

Применение результатов опроса:

размещение на официальных сайтах органов исполнительной власти Республики Коми, органов местного самоуправления в Республике Коми и организаций, оказывающих социальные услуги;

публикация в официальных средствах массовой информации;

размещение на стендах организаций, оказывающих социальные услуги;

использование при составлении планов по улучшению качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.