.

.

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПАРТИЗАНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

# РАСПОРЯЖЕНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 09.12.2014 | село Владимиро-Александровское | № 289-р |

**О проведении на территории Партизанского муниципального района социологического опроса с целью выявления уровня удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых администрацией Партизанского муниципального района муниципальных услуг**

В целях выявления уровня удовлетворенности населения Партизанского муниципального района качеством предоставления муниципальных услуг», в соответствии с методикой мониторинга показателя «Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг», установленного пунктом 1 подпункта «а» Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», утвержденного приказом департамента внутренней политики Приморского края от 18 октября 2013 года,

1. Провести с 10 по 19 декабря 2014 года на территории Партизанского муниципального района социологический опрос, отражающей уровень удовлетворенности получателей муниципальных услуг доступностью муниципальных услуг и качеством их предоставления.

2. Утвердить прилагаемые:

2.1. Параметры выборочной совокупности для социологического опроса, проводимого на территории Партизанского муниципального района.

2.2. Форму анкеты.

3. Анкетирование провести непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг. При проведении социологического опроса допускается использование телефонной связи (опрос респондентов по телефону).

2

4. В социологических опросах имеют право участвовать дееспособные граждане Российской Федерации - получатели муниципальных услуг, достигшие 18-летнего возраста, постоянно проживающие в Партизанском муниципальном районе.

Определить, что участие респондентов (участников социологического исследования) в опросе является свободным, добровольным и анонимным, а анкетер (лицо, участвующее в сборе социологической информации) соблюдает нейтралитет, не сообщая своего мнения по изучаемой проблеме даже по просьбе респондента.

5. Назначить организатором проведения социологических опросов руководителя аппарата администрации района Томашеву Р.Н.

6. Данные социологического опроса, а также выводы по итогам опроса подготовить и разместить на официальном сайте администрации Партизанского муниципального района не позднее 01 апреля 2015 года.

7. Общему отделу администрации Партизанского муниципального района (Кожухарова) опубликовать настоящее распоряжение в газете «Золотая Долина».

8. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

И.о. главы Партизанского

муниципального района В.Г.Головчанский

УТВЕРЖДЕНЫ

распоряжением администрации

Партизанского муниципального района

от 09.12.2014 № 289-р

**ПАРАМЕТРЫ**

выборочной совокупности для социологического опроса, проводимого

на территории Партизанского муниципального района

|  |  |
| --- | --- |
| Параметры | Всего респондентов |
| юридические лица и индивидуальные предприниматели | 30 |
| физические лица | 120 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

УТВЕРЖДЕНА

распоряжением администрации

Партизанского муниципального района

от 09.12.2014 № 289-р

**Форма анкеты**

**Уважаемый житель Партизанского района!**

Приглашаем Вас принять участие в опросе, связанном с изучением качества оказания муниципальных услуг населению Партизанского района. Будем благодарны, если Вы найдете время и возможность ответить на предложенные вопросы. Информация, полученная в ходе опроса, будет использована для повышения качества и доступности предоставления услуг населению администрацией Партизанского муниципального района и муниципальными учреждениями Партизанского муниципального района.

1. **Какую муниципальную услугу Вы получили?** *(наименование услуги)*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

1. **Удобно ли для Вас место нахождения пункта предоставления услуги?**
2. Да
3. Нет
4. Затрудняюсь ответить
5. **Удобен ли для Вас график работы пункта предоставления услуги?**
6. Да
7. Нет
8. Затрудняюсь ответить
9. **Возникали ли у Вас сложности с предварительным сбором документов для получения государственной (муниципальной) услуги?**
10. Да
11. Нет
12. Затрудняюсь ответить
13. **Укажите, пожалуйста, источники информации о государственной (муниципальной) услуге, которыми Вы воспользовались?** *(можно выбрать несколько вариантов ответов)*
14. Информационный стенд в пункте получения услуги
15. Официальный Интернет-сайт государственного органа, предоставляющего услугу
16. СМИ (газеты, радио, телевидение)
17. Сотрудники учреждения, предоставляющего государственную услугу
18. Родственники, друзья, знакомые
19. Другие (напишите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2

**6. Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах?**

1. Да
2. Нет
3. Информация отсутствует
4. Затрудняюсь ответить

**7. Комфортно ли для Вас помещение (площадь, освещенность, интерьер), в котором предоставляется государственная (муниципальная) услуга?**

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

**8. Достаточно ли, на Ваш взгляд, столов, посадочных мест, канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?**

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

**9. Если Вы считаете, что недостаточно, то чего не хватает?**

*(число ответов не ограничено)*

1. Мест для заполнения документов

2. Канцелярских принадлежностей

3. Бланков

4. Другое (напишите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**10. Сколько времени в среднем Вы провели в очереди при каждом посещении пункта предоставления государственной (муниципальной) услуги?** (Укажите количество минут).

1. Не было очереди

2. до 5 мин

3. 6-15 мин

4. 20-60 мин

5. Больше 60 мин

**11. Удовлетворяет ли Вас организация очереди при получении государственной (муниципальной) услуги?**

1. Да (переход к вопросу № 13)

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

**12. Если не удовлетворяет, то чем?** *(число ответов не ограничено)*

1. Длительное ожидание

2. Отсутствие электронной очереди

3. Допускается прием граждан вне очереди

4. Недостаточно посадочных мест для ожидания

5. Другое (напишите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**13. Были ли с Вами вежливы, доброжелательны сотрудники государственного органа при предоставлении государственной (муниципальной) услуги?**

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

3

**14**. **Считаете ли Вы, что сотрудники, с которыми Вы взаимодействовали при получении государственной (муниципальной) услуги, были достаточно грамотны, компетентны?**

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

**15. Сколько раз Вам пришлось прийти в государственный орган, чтобы получить государственную (муниципальную) услугу?**

1. Одно посещение

2. Два посещения

3. Три и более посещений

4. Затрудняюсь ответить

**16. Укажите, пожалуйста, сколько времени каждый раз в среднем с Вами работал специалист(ты) в ходе получения государственной (муниципальной) услуги?** (Укажите количество минут)

1. 1-15 мин

2. 16-30 мин

3. 31-60 мин

**17. Сколько времени Вам потребовалось для того, чтобы получить государственную (муниципальную) услугу (с момента подачи документов до её полного предоставления)?** (Укажите количество календарных дней)

1. 1 день

2. 1 неделю

3. 2 недели

4. 1 месяц

5. 3 месяца

**18. Удовлетворены ли Вы сроками предоставления услуги?**

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

**19. Укажите, пожалуйста, какую сумму денег Вам пришлось потратить для получения государственной (муниципальной) услуги?**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(рублей)

2. Услуга бесплатная

3. Затрудняюсь ответить

**20. Приходилось ли Вам лично сталкиваться с предложением ускорить получение услуги за дополнительную, неофициальную плату?**

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

**21. С какими дополнительными трудностями Вы столкнулись при получении государственной (муниципальной) услуги?**

1. Пришлось привлечь посредников

2. Пришлось изыскивать технические возможности для подготовки документов (распечатка, ксерокопирование, сканирование и т.п.)

3. Вынужден был обратиться к руководителю органа с жалобами

4. Пришлось обращаться в дополнительные инстанции для сбора необходимых документов для получения государственной услуги.

5. Никакими

6. Другое (напишите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4

**22. У Вас лично имеются претензии к качеству и доступности получения государственной (муниципальной) услуги?**

1. Нет

2. Да *(укажите, какие именно)*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Затрудняюсь ответить

**Укажите, пожалуйста:**

**23. Ваш пол**

1. Мужской 2. Женский

**24. Ваш возраст\_\_\_\_\_\_\_\_**

*Несмотря на то, что результаты опроса будут использованы в обобщенном виде, сообщите****,*** *пожалуйста, Ваше* ***имя, отчество и номер контактного телефона*** *с целью проверки качества работы людей, проводящих опрос населения.*

**Имя, отчество** (фамилия при желании)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Контактный телефон**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Благодарим Вас за участие в опросе!*