Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

**УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ГРАЖДАНСКОЙ СЛУЖБЫ**

**РЕСПУБЛИКИ КОМИ**

**ПРИКАЗ**

**от 28 мая 2014 г. N 69-од**

Приказываю:

Утвердить [Рекомендации](#Par24) по организации проведения опросов на предмет изучения мнения о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги, согласно приложению.

Начальник Управления

О.ОСИПОВА

Приложение

к Приказу

Управления государственной

гражданской службы

Республики Коми

от 28 мая 2014 г. N 69-од

**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>](#Par32) - услуги (работы), оказываемые (выполняемые) органами государственной власти (органами местного самоуправления), государственными (муниципальными) учреждениями и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами.

--------------------------------

<1> "Бюджетный [кодекс](consultantplus://offline/ref=583C84E36EA926F1436A117A1BF1F297DC8026AF07126814C5ECD1AB3Dh3y5K) 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).

Под организациями, оказывающими социальные услуги [<2>](#Par37), понимаются:

государственные (муниципальные) учреждения, оказывающие услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания.

--------------------------------

<2> [Постановление](consultantplus://offline/ref=583C84E36EA926F1436A117A1BF1F297DC8321AC06166814C5ECD1AB3Dh3y5K) Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 286 "О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги".

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;

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 организациями [<3>](#Par62).

--------------------------------

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

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](consultantplus://offline/ref=583C84E36EA926F1436A117A1BF1F297DC8321AC06166814C5ECD1AB3Dh3y5K) Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года N 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 интервьюера [<4>](#Par75) с респондентом [<5>](#Par76);

--------------------------------

<4> Интервьюер - лицо, ведущее опрос.

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

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 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.