Информация о выполнении работы по изучению общественного мнения, выявлению уровня удовлетворённости потребителей качеством оказываемых

муниципальных услуг (работ) в городе Сургуте в 2014 году

Функция по изучению общественного мнения в городе Сургуте осуществляется в соответствии с распоряжением Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города» (с последующими изменениями), а также постановлением Администрации г. Сургута от 23 августа 2012 г. № 6627 «Об утверждении порядка проведения оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ)» (с последующими изменениями) (далее – Порядок). Порядок определяет, что социологические опросы по муниципальным услугам проводятся среди потребителей муниципальных услуг (если потребителями муниципальных услуг являются лица, не достигшие 18 лет, среди их законных представителей), по муниципальным работам - среди населения, пользующегося результатами выполненных работ. В настоящее время, для определения оценки удовлетворённости жителей города качеством выполнения муниципальных работ, производится опрос взрослого населения (18 лет и старше), постоянно проживающего на территории города Сургута, в количестве не менее 420 человек. Тип выборочной совокупности: формализованное интервью по месту жительства респондентов с квотным отбором по полу и возрасту. Для определения оценки удовлетворённости непосредственных потребителей муниципальных услуг осуществляется телефонный опрос (в случае предоставления ответственным структурным подразделением телефонных номеров респондентов), анкетирование по месту получения услуг (например, опрос родителей на общешкольных собраниях, опрос посетителей библиотек и т.д.), применяется сплошная выборка.

Расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) рассчитывается по итогам проведения социологических опросов на основе вопроса "Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы)?" с вариантами ответов: "Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)", "Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)", "Удовлетворен относительно (средне/эквивалентно оценке 3)", "Скорее не удовлетворен (слабо/эквивалентно оценке 2)", "Не удовлетворен (очень слабо/эквивалентно оценке 1)", "Затрудняюсь ответить" по следующей формуле:

, где:

РОСО - расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов (число десятичных знаков - 2);

УП - численность респондентов, ответивших "Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)";

СУН - численность респондентов, ответивших "Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)";

УО - численность респондентов, ответивших "Удовлетворен относительно (средне/эквивалентно оценке 3)";

СН - численность респондентов, ответивших "Скорее не удовлетворен (слабо/эквивалентно оценке 2)";

НУ - численность респондентов, ответивших "Не удовлетворен (очень слабо/эквивалентно оценке 1)".

Респонденты, выбравшие вариант "Затрудняюсь ответить", в РОСО не учитываются.

Расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) по итогам проведения социологических опросов соответствует следующим значениям:

|  |  |
| --- | --- |
| Значения оценки | Уровень удовлетворенности |
| от 80,45 до 100,00 | высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) |
| от 60,45 до 80,44 | достаточный уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) |
| от 40,45 до 60,44 | недостаточный уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) |
| от 20,45 до 40,44 | неудовлетворительный уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) |
| от 0,00 до 20,44 | критический уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) |

В 2014 году в соответствии с распоряжением Администрации города №4274 от 06.12.2013 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2014 год» (с последующими изменениями) для определения уровня удовлетворённости потребителей качеством оказываемых муниципальных услуг (работ) проведено 7 социологических исследований. По результатам исследований выявлены следующие результаты:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование муниципальной услуги (работы) | Расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) по итогам проведения социологических опросов (РОСО) |
| 1 | Декоративно-художественное и праздничное оформление города | 63,00 |
| 2 | Библиотечное обслуживание населения | 94,00 |
| 3 | Сохранение и популяризация историко-культурного наследия | 83,60 |
| 4 | Организация культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры | 67,11 |
| 5 | Организация массовых мероприятий | 75,00 |
| 6 | Дополнительное образование детей в детских школах искусств | 86,00 |
| 7 | Дополнительное образование в спортивных школах | 87,85 |
| 8 | Организация занятий физической культурой и массовым спортом | 77,20 |
| 9 | Организация мероприятий по работе с детьми и молодёжью | 69,08 |
| 10 | Организация отдыха детей и молодёжи в каникулярное время | 75,63 |
| 11 | Дошкольное образование в образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования | 84,36 |
| 12 | Общее и дополнительное образование в общеобразовательных учреждениях | 77,76 |
| 13 | Дополнительное образование в учреждениях дополнительного образования детей | 88,50 |
| 14 | Организация и обеспечение отдыха и оздоровления детей | 68,63 |
| 15 | Организация торжественных церемоний и культурных, досуговых мероприятий | 90,50 |
| 16 | Выполнение аварийно-спасательных работ и обучение населения в области гражданской обороны | 71,88 |
| 17 | Сбор и обмен информацией в области защиты населения и территории городского округа от чрезвычайных ситуаций, обеспечение своевременного оповещения и информирования населения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций  | 87,00 |
| 18 | Обеспечение комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде  | 34,12 |
| 19 | Осуществление дорожной деятельности в части содержания и ремонта автомобильных дорог местного значения в границах городского округа, а также иной деятельности в области использования автомобильных дорог | 37,82 |
| 20 | Благоустройство рекреационных зон | 63,58 |
| 21 | Организация мероприятий по охране окружающей среды | 58,94 |
| 22 | Обустройство, использование, защита и охрана городских лесов | 45,94 |

(В 2014 году, в соответствии с постановлением Администрации города от 26.06.2014 № 4273 «О внесении изменения в постановление Администрации города от 23.08.2012 № 6627 «Об утверждении порядка проведения оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ)», порядок расчёта оценки удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) осуществлялся по формуле:

РОСО = ×100 , где:

РОСО – расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических 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».)