



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

25 апреля 2014

№ 0625-р

Об утверждении методики проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения одной государственной и (или) муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения государственных и (или) муниципальных услуг

В соответствии с протоколом заседания подкомиссии по вопросам повышения качества оказания государственных услуг и мониторинга реализации поэтапных планов выполнения мероприятий, содержащих ежегодные индикаторы, обеспечивающие достижение целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», при Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 29.01.2014 № 5 (далее – протокол) и методикой проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг, разработанной Министерством экономического развития Российской Федерации в рамках протокола:

1. Утвердить прилагаемую методику проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, среднего

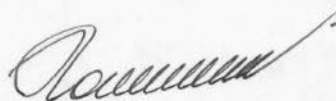
*
009030

числа обращений представителей бизнес-сообщества в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения одной государственной и (или) муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения государственных и (или) муниципальных услуг.

2. Отделу нормативно-правового обеспечения министерства экономического развития Астраханской области (Усова К.Т.) в двухдневный срок направить копию настоящего распоряжения поставщикам справочно-правовых систем «Консультант-Плюс» ЗАО «ТЕЛЕКОМ-СКИФ» и «ГАРАНТ» ЗАО НПП «Астрахань-Гарант-Сервис».

3. Пресс-секретарю сектора информационно-технического обеспечения отдела кадрового, документационного, организационного обеспечения и контроля министерства экономического развития Астраханской области (Берстнева А.М.) разместить настоящее распоряжение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства: www.minec.astrobl.ru.

Заместитель председателя Правительства
Астраханской области - министр
экономического развития
Астраханской области



Э.В. Полянская

Утверждена
распоряжением министерства
экономического развития
Астраханской области

от 25.04.2014 № 0625-р

МЕТОДИКА

проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения одной государственной и (или) муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения государственных и (или) муниципальных услуг

1. Общие положения

1. Настоящая методика проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения одной государственной и (или) муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения государственных и (или) муниципальных услуг (далее - методика) разработана в соответствии с пунктами 1.7, 4.2 и 5.3 плана выполнения мероприятий по достижению показателей, указанных в пункте 1 и подпункте «е» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ №601), утвержденного Заместителем Председателя Правительства Российской Федерации - Руководителем Аппарата Правительства Российской Федерации В.Ю. Сурковым (№ 5148п-П16 от 24.09.2012), а также в целях реализации плана-графика организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Астраханской области, утвержденного протоколом комиссии по проведению административной реформы и повышению качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг в Астраханской области от 27.02.2013 №1.

2. Заказчиком социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения одной государственной и (или) муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения государственных и (или) муниципальных услуг (далее - исследование) является министерство экономического развития Астраханской области (далее – заказчик).

3. В целях проведения исследования заказчик вправе привлекать юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы, формы собственности, места нахождения и места происхождения капитала или физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее – организатор опроса).

2. Цель и задачи исследования

4. Цель исследования - выявление, анализ и оценка степени достижения установленных Указом № 601 целевых значений следующих показателей совершенствования системы государственного управления в Астраханской области, относящихся к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - показатели):

- уровень удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;
- сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в исполнительный орган государственной власти и (или) орган местного самоуправления для получения государственных и (или) муниципальных услуг;
- снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в исполнительный орган государственной власти и (или) орган местного самоуправления для получения одной государственной и (или) муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

5. Задачи исследования:

- выявление востребованности и динамики востребованности государственных и муниципальных услуг в целом и их отдельных видов;
- выявление фактических значений и оценка достижения установленных Указом №601 показателей и иных параметров качества предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных

услуг (к таковым относятся услуги, полученные более чем 3 процентами респондентов, участвовавших в исследовании предшествующего года);

- выявление проблем, с которыми граждане Астраханской области встречаются при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, и их значимости для получателей, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг;

- выявление проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в исполнительный орган государственной власти и (или) орган местного самоуправления для получения одной государственной и (или) муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;

- выявление фактических значений и оценка достижения целевых значений показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг, установленных Концепцией снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 № 1021-р;

- выявление влияния исследуемых показателей, иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг на уровень удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

- сравнение уровня удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг с уровнем удовлетворенности качеством предоставления услуг в негосударственном секторе;

- подготовка предложений по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей.

3. Методы исследования

6. В качестве основного метода исследования применяется репрезентативный социологический опрос граждан Астраханской области, основные требования к проведению которого устанавливаются настоящей методикой.

7. Социологический опрос граждан проводится с использованием анкеты, прилагаемой к настоящей методике.

8. Для достижения цели исследования могут быть использованы также другие методы исследования, в том числе контрольные закупки и фокус-группы.

4. Объект и предмет исследования

9. В качестве объекта исследования рассматриваются государственные и муниципальные услуги, полученные гражданами Астраханской области в

последние два календарных года (год, в котором проводится исследование, и предшествующий календарный год).

В случае получения респондентом в последние два календарных года нескольких государственных и муниципальных услуг непосредственным объектом опроса является та государственная или муниципальная услуга, о процедуре предоставления которой он более всего осведомлен.

10. Под государственными и муниципальными услугами в рамках исследования понимаются государственные и муниципальные услуги, предоставляемые по запросу заявителя исполнительными органами государственной власти и (или) органами местного самоуправления в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

11. Состав исследуемых государственных и муниципальных услуг заранее не определяется и формируется в результате предварительного опроса среди населения и выявления граждан, получивших государственные и муниципальные услуги в последние два календарных года.

В составе выявленных государственных и муниципальных услуг специально исследуются наиболее общественно значимые государственные и муниципальные услуги.

12. Предметом исследования являются:

- значения показателей и иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

- оценка влияния удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, получаемых ими в электронном виде через Портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации, Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области, на уровень общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

- оценка влияния удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, получаемых ими через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, на уровень общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

- проблемы, возникающие у граждан Астраханской области при обращении за получением государственных и муниципальных услуг;

- влияние показателей, иных параметров качества, проблем, возникающих у граждан Астраханской области при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, на удовлетворенность получателей государственных и муниципальных услуг.

5. Регулярность и сроки проведения исследования

13. Исследование проводится ежегодно в III-IV квартале.

14. Доклад и отчет по результатам исследования представляются заказчиком в комиссию по проведению административной реформы и повышению качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг в Астраханской области ежегодно до 1 декабря.

15. Утвержденный комиссией по проведению административной реформы и повышению качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг в Астраханской области отчет по результатам исследования в Астраханской области направляется в Министерство экономического развития Российской Федерации ежегодно до 30 декабря.

6. Респонденты исследования

16. Респондентами исследования являются граждане Астраханской области старше 18 лет, которые обращались в исполнительные органы государственной власти или местного самоуправления Астраханской области за получением государственных или муниципальных услуг в последние два календарных года и на момент опроса получили конечный результат обращения (услуга предоставлена или получен отказ в ее предоставлении).

17. Указанные респонденты выявляются по итогам предварительного опроса населения с использованием вопроса «Получали ли Вы государственные или муниципальные услуги в Астраханской области в последние два года?».

18. Респондентами по показателю «снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в исполнительный орган государственной власти и (или) орган местного самоуправления для получения одной государственной и (или) муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности» являются опрашиваемые граждане - представители бизнес-сообщества (предприниматели или представители предпринимателя, юридического лица) Астраханской области, оценивающие качество предоставления полученной ими государственной и (или) муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

7. Базовые требования к социологическому опросу

19. При подготовке и проведении социологического опроса обеспечивается репрезентативная выборка для оценки уровня удовлетворенности граждан Астраханской области.

20. При проведении социологического опроса обеспечивается статистическая погрешность:

- для оценки уровня удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, выявления иных исследуемых параметров (показателей) - не более 2 процентов;
- для оценки уровня удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг представителей бизнес-сообщества - не более 4 процентов.

21. Оценка уровня удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг определяется ответом на вопрос «Как Вы оцениваете качество предоставления полученной Вами государственной или муниципальной услуги в Астраханской области?» по шкале: «очень хорошо», «скорее хорошо», «скорее плохо», «очень плохо», «затрудняюсь ответить».

8. Формирование выборочной совокупности

22. Опрос проводится среди граждан различных социально-демографических групп в возрасте 18 лет и старше - получателей государственных и муниципальных услуг Астраханской области.

23. Формирование выборочной совокупности для опроса респондентов осуществляется по многоступенчатой квотной выборке с вероятностным отбором респондентов на последней ступени.

24. Выборочная совокупность должна обеспечивать репрезентативность Астраханской области. В Астраханской области должны быть опрошены не менее 200 респондентов. Выборочная совокупность может быть увеличена при необходимости повышения точности исследования.

25. В целях оценки показателя «снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в исполнительный орган государственной власти и (или) орган местного самоуправления для получения одной государственной и (или) муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности» из общего массива должен быть выделен подмассив респондентов, получивших государственные и (или) муниципальные услуги в качестве представителей бизнес-сообщества (предпринимателя или представителя предпринимателя, юридического лица) Астраханской области.

Данная группа должна быть выделена на основании вопросов анкет, выявляющих респондентов, получивших государственную и (или) муниципальную услугу, связанную со сферой предпринимательской деятельности.

26. Формирование репрезентативной выборочной совокупности должно осуществляться в последовательности и с соблюдением требований, которые утверждаются заказчиком до начала исследования с соблюдением настоящей методики.

9. Требования к организации и проведению исследования

27. Опрос в рамках проведения исследования начинается с первичного опроса граждан Астраханской области, выбранных в соответствии с указанным порядком выборки. Если опрашиваемый гражданин не обращался за получением государственных или муниципальных услуг в последние два календарных года или на момент опроса не получил конечный результат, то интервьюирование завершается и данный факт фиксируется интервьюером.

28. В том случае, если респондент получал несколько государственных и (или) муниципальных услуг за указанный период времени, ему необходимо

дать оценку качества предоставления той из них, о процедуре предоставления которой он более всего осведомлен.

29. Опрос граждан может проводиться во всех типах населенных пунктов Астраханской области.

30. Опрос осуществляется методом индивидуального формализованного интервью респондента («лицом к лицу»). При этом интервьюер зачитывает вопросы анкеты и самостоятельно фиксирует ответы респондентов. Количество опрашиваемых на одного интервьюера не должно превышать 20 - 25 человек.

31. Обеспечивается контроль качества опроса. Организатор опроса в Астраханской области осуществляет контроль качества работы интервьюеров.

10. Требования к вопросам анкеты

32. Социологический опрос осуществляется по базовой анкете, включающей вопросы, обеспечивающие достижение целей и задач исследования.

33. В анкету могут вноситься изменения, направленные на конкретизацию и (или) дополнение ранее сформулированных вопросов и необходимые для обеспечения достижения целей и задач исследования.

11. Результаты исследования

34. По итогам исследования заказчику направляются данные, полученные в ходе исследования, в том числе:

- о доле получателей государственных или муниципальных услуг, получивших конечный результат (услуга предоставлена или получен отказ в ее предоставлении) в последние два календарных года, от общего числа респондентов;
- о наиболее востребованных видах государственных и муниципальных услуг;
- об уровне удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг;
- о выявленных фактических значениях и оценке достижения иных установленных Указом № 601 показателей;
- об оценке респондентами, получавшими государственную и (или) муниципальную услугу ранее, динамики качества ее предоставления;
- о доле граждан Астраханской области, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, и уровне их удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- о доле граждан Астраханской области, получивших государственную и (или) муниципальную услугу в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, и уровне их удовлетворенности качеством предоставления услуг через указанный центр;

- о результатах исследования иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе по каждой из исследованных наиболее общественно значимых государственных услуг;

- о результатах выявления и оценки гражданами Астраханской области проблем получения государственных и муниципальных услуг, в том числе по каждой из исследуемых наиболее общественно значимых государственных услуг;

- о фактических значениях и оценке гражданами Астраханской области достижения целевых значений показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

- о влиянии и оценке влияния на уровень удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг исследованных показателей, иных параметров качества и проблем, возникающих при обращении за получением государственных и муниципальных услуг;

- о фактических значениях уровня удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления услуг в негосударственном секторе и их сравнении с оценкой качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

- о динамике удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сравнении с результатами исследований прошлых лет;

- предложения по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей.

35. Данные, полученные в ходе исследования, представляются организатором опроса заказчику в виде отчета и доклада на бумажном носителе, а также в электронной форме в срок, установленный заказчиком.

Приложение 1 к методике проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения одной государственной и (или) муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения государственных и (или) муниципальных услуг

Анкета социологического опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг

Цель опроса - исследование общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Астраханской области или органами местного самоуправления, а также подведомственными им учреждениями.

Под государственной (муниципальной) услугой (далее - услуга) (Интервьюер, обратите внимание опрашиваемого на это сокращение) в данном опросе понимаются действия органов власти по удовлетворению запроса граждан и их организаций в интересах установления, подтверждения, изменения, реализации своих прав и интересов в различных сферах жизнедеятельности. Это может быть выдача или обмен паспорта, регистрация по месту жительства, регистрация прав на дом, землю, выдача различных разрешений или лицензий, получение выписок, запрос официальной информации, обеспечение пособиями и пенсиями и т.д.

Интервьюер, обратите внимание опрашиваемого: данный опрос не касается услуг, которые предоставляются учреждениями образования (вузами, школами - например, запись в школу, обучение; детсадами и др.), здравоохранения (больницами - например, запись на прием к врачу, лечение и др.), культуры, социального обеспечения (за исключением указанных в приводимом ниже перечне).

Опросу подлежат граждане РФ различных социально-демографических групп и слоев, в том числе представители бизнес-сообщества (предприниматели и представители предпринимателей, предприятий государственной,

частной, смешанной и др. форм собственности), которые обращались в органы государственной власти или местного самоуправления за получением услуг в 2012-2013 гг. и на момент опроса получили конечный результат государственной услуги (положительное решение или отказ).

Интервьюер, начните опрос с краткого разъяснения цели исследования. Воспользуйтесь текстом начала беседы (прочитайте его опрашиваемому).

Здравствуйте!

Меня зовут (назовите, пожалуйста, Вашу фамилию, имя и отчество). Мы проводим исследование по изучению качества предоставления государственных и муниципальных услуг органами государственной власти и органами местного самоуправления.

Результаты исследования мы используем в обобщенном виде. Никто, кроме меня и организатора опроса, Ваши ответы знать не будет. Ваше имя не будет фигурировать ни в одном из материалов опроса.

Я буду задавать Вам вопросы и отмечать Ваши ответы.

Инструкция интервьюеру (инструкцию зачитывать не нужно)

1. Интервьюер, в начале опроса уточните у респондента, получал ли он услуги за последние два года. Для этого продемонстрируйте респонденту карточку с 1-ым вопросом анкеты с перечнем услуг. Внимание! Если респондент не получал услуги в указанный период, то есть не дал ответ на вопрос № 1, следует поблагодарить его и завершить опрос. Данный факт необходимо зафиксировать и отметить в отчете интервьюера.

2. Последовательно и точно зачитывайте все вопросы опросного листа и по каждому из них обводите порядковые номера ответов, выбранных респондентом.

3. Обратите внимание, что некоторые вопросы предусматривают несколько вариантов ответа.

4. Когда требуется записывать ответы, записывайте их разборчиво.

1. Скажите, пожалуйста, обращались ли Вы в 2012-2013 гг. в органы власти или органы местного самоуправления, а также подведомственные им учреждения за получением государственной или муниципальной услуги? Если да, то за какой?

(Отметьте в предлагаемом перечне государственных или муниципальных услуг все услуги, за которыми Вы обращались за последние 2 года и получили их конечный результат (положительное решение или отказ). Если в перечне нет таких услуг, то напишите их самостоятельно в следующем вопросе.).

1) регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.);

- 2) регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.);
- 3) получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации;
- 4) получение заграничного паспорта;
- 5) оформление (перерасчет) пенсии;
- 6) регистрация (снятие с учета) автотранспортных средств и прицепов;
- 7) получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена);
- 8) получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг жилищно-коммунального хозяйства;
- 9) подача налоговой декларации;
- 10) получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения;
- 11) постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре налогоплательщиков;
- 12) получение информации о положении на рынке труда;
- 13) содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников;
- 14) получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка;
- 15) регистрация по месту жительства (пребывания);
- 16) постановка на учет в качестве безработного (получение пособия);
- 17) регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей;
- 18) получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним);
- 19) информирование об административных правонарушениях;
- 20) кадастровый учет недвижимого имущества;
- 21) получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок);
- 22) получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости;
- 23) получение технического паспорта здания;
- 24) согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;
- 25) получение выписок из Единого государственного реестра юридических лиц и Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей;
- 26) получение разрешений на строительство;
- 27) получение разрешений на ввод объектов в эксплуатацию.

2. Получали ли Вы за последние 2 года еще какие-либо государственные (муниципальные) услуги, кроме указанных в вопросе 1? Пожалуйста, напишите.

- 1) _____;
- 2) _____;
- 3) _____.

3. Выберите, пожалуйста, из указанных Вами услуг только одну услугу, о процедуре предоставления которой Вы лучше всего осведомлены и готовы ответить на вопросы анкеты. Пожалуйста, укажите номер услуги из 1-го вопроса или напишите название услуги еще раз.

_____.

4. В каком году Вы получили указанную Вами услугу?

- 1) в 2012 году;
- 2) в 2013 году.

5. Получали ли Вы данную услугу в связи с предпринимательской деятельностью (Вашей или представляемых Вами предпринимателей, предприятий, компаний любой формы собственности)?

- 1) да;
- 2) нет, только в собственных интересах или интересах гражданина.

6. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной (муниципальной) услугой?

- 1) положительное решение;
- 2) отказ.

Имея в виду выбранную Вами услугу (если иное не указано в вопросе), ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы анкеты.

7. Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?

- 1) очень хорошо;
- 2) скорее хорошо;
- 3) скорее плохо;
- 4) очень плохо;
- 5) затрудняюсь ответить.

8. Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?

- 1) очень хорошо;
- 2) скорее хорошо;
- 3) скорее плохо;
- 4) очень плохо;

5) затрудняюсь ответить.

9. Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги?

1) да	} переход к вопросу № 11
2) нет	
3) не знал(-а) о такой возможности	

10. При Вашем посещении имелось ли специальное окно (кабинет) в органе власти или органе местного самоуправления, где обслуживались только заявители по предварительной записи?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) затрудняюсь ответить.

11. Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в органы власти (местного самоуправления) и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата указанной Вами услуги? Укажите сколько раз(а)_____.

12. Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи запроса и получения результата услуги?

- 1) да;
- 2) скорее да;
- 3) скорее нет;
- 4) нет;
- 5) затрудняюсь ответить.

13. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?

- 1) да (переход к вопросу № 15);
- 2) нет.

14. Если не удалось, то почему? Можно выбрать несколько вариантов ответа.

- 1) сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки);
- 2) сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов;
- 3) сотрудник потребовал дополнительные документы, официально не установленные;
- 4) не удалось подать документы в связи с большой очередью;
- 5) другая причина, напишите сами_____.

На 15 вопрос отвечают только те, кому потребовалось получать дополнительные документы, официально не установленные.

15. Если Вам потребовались дополнительные документы, официально не установленные, то какие? Укажите название документа и органа власти (учреждения), предоставляющего данный документ, а также стоимость и время, затраченное на получение данного документа.

1. Документ	2. Орган власти (учреждение)	3. Стоимость, рублей	4. Время, дней
1.1.	2.1.	3.1.	3.1.
1.2.	2.2.	3.2.	3.2.
1.3.	2.3.	3.3.	3.3.

16. Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?

- 1) да;
- 2) скорее да;
- 3) скорее нет;
- 4) нет;
- 5) затрудняюсь ответить.

Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих данную услугу?

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Трудно сказать
17. Вежливость	1	2	3	4	5
18. Профессионализм	1	2	3	4	5

19. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти?

- 1) да;
- 2) нет.

Сколько времени Вы потратили на обращение в орган власти или орган местного самоуправления (подведомственные им учреждения) в связи с получением данной услуги? (Если не стояли в очереди, то проставляется «0».)

20. Время ожидания в очереди на подачу запросов (документов):

Укажите, пожалуйста 1) _____ (часов);

2) _____ (минут).

21. Время ожидания в очереди на получение результата услуги:

Укажите, пожалуйста 1) _____ (часов);

2) _____ (минут).

Устраивает ли Вас время, затраченное на ожидание в очереди при обращении за указанной Вами услугой? Отметьте, пожалуйста, ответ в каждой строке таблицы.

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Трудно сказать
22. Время ожидания в очереди на подачу запроса (документов)	1	2	3	4	5
23. Время ожидания в очереди на получение результата услуги	1	2	3	4	5

24. Если услуга предусматривала какие-либо официальные расходы (государственная пошлина), то, на Ваш взгляд, приемлема ли эта сумма?

- 1) да;
- 2) скорее да;
- 3) скорее нет;
- 4) нет;
- 5) затрудняюсь ответить.

25. Скажите, пожалуйста, каковы Ваши (или представляемого Вами предпринимателя, предприятия, компании) общие материальные затраты на получение данной услуги? (официальные платежи (государственные пошлины), неофициальные расходы, выплаты посредникам и т.д.)

Укажите, пожалуйста, сумму _____ руб.

26. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур? Если да, сколько?

- 1) да, укажите, пожалуйста, сумму _____ руб.;
- 2) нет.

27. Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) затрудняюсь ответить.

28. Сколько времени Вы затратили на получение данной услуги с момента подачи запроса (документов) в учреждение до получения конечного результата.

Укажите, пожалуйста _____ календарных дней.

29. Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?

- 1) да;
- 2) скорее да;
- 3) скорее нет;
- 4) нет;
- 5) затрудняюсь ответить.

30. Что из перечисленного имеется в органе власти или органе местного самоуправления (подведомственных им учреждениях), где Вы получали данную услугу? (Отметьте все, что имеется.)

- 1) пандусы для инвалидов;
- 2) консультант;
- 3) справочное бюро для информирования посетителей;
- 4) информационный стенд;
- 5) инфомат;
- 6) организована «электронная очередь»;
- 7) копировальный аппарат для посетителей;
- 8) терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей;
- 9) предоставляются услуги нотариуса;
- 10) стулья (скамьи) для посетителей;
- 11) достаточное количество стульев (скамей) для посетителей;
- 12) стол для работы с документами;
- 13) удобный стол для работы с документами;
- 14) кондиционер;
- 15) гардероб;
- 16) туалеты;
- 17) другое, напишите _____.

31. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или органе местного самоуправления (подведомственных им учреждениях), где Вы получали данную услугу?

- 1) да;
- 2) скорее да;

- 3) скорее нет;
- 4) нет;
- 5) затрудняюсь ответить.

32. Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?

- 1) улучшилось;
- 2) скорее улучшилось;
- 3) осталось без изменений;
- 4) скорее ухудшилось;
- 5) ухудшилось;
- 6) затрудняюсь ответить;
- 7) не получал данную услугу ранее.

Несколько вопросов, связанных с нововведениями в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

33. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?

- 1) да, хорошо;
- 2) приблизительно;
- 3) нет.

34. Знаете ли Вы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг («МФЦ») (МФЦ - учреждение, созданное в целях организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг)?

1. Знаю	
2. Что-то слышал (-а)	
3. Слышу сейчас впервые	} переход к вопросу № 37
4. Затрудняюсь ответить	

35. Обращались ли Вы в МФЦ для получения данной услуги?

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу № 37).

36. Если обращались, удалось ли Вам получить в полном объеме данную услугу в МФЦ?

- 1) да, полностью;
- 2) да, частично, подал (-а) документы (запрос) на получение услуги, а за конечным результатом обращался (-ась) непосредственно в орган власти (учреждение);

3) нет, данная услуга не предоставлялась.

37. Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области (gosuslugi.astrobl.ru)?

1) знаю	
2) что-то слышал (-а)	
3) слышу сейчас впервые	} переход к вопросу № 41
4) затрудняюсь ответить	

38. Использовали ли Вы возможности Единого или регионального порталов для получения данной услуги (получение информации, бланков и т.д.)?

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу № 40).

39. Если да, то для каких целей?

- 1) для получения информации об услуге (об условиях ее предоставления, требованиях к составу и оформлению документов, расположении органа власти, времени приема запросов);
- 2) для получения и распечатки форм (бланков) запроса, предоставляемых сведений, документов;
- 3) для записи на прием (электронная очередь);
- 4) для направления запроса на предоставление услуги;
- 5) для получения результата услуги;
- 6) другое, напишите _____.

40. Есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале государственных услуг?

- 1) да;
- 2) нет.

41. Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращались ли Вы с жалобой куда-либо?

- 1) да;
- 2) нет.

42. Имеется ли у Вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?

- 1) да;
- 2) нет.

На вопросы 43 и 44 отвечают только те, кто имел опыт обращений с жалобой на качество данной услуги или иных услуг.

43. Если да, то куда именно обращались? Отметьте то, куда обращались.

- 1) непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги;
- 2) к руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги;
- 3) к руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу;
- 4) в вышестоящий орган;
- 5) в суд;
- 6) другое, укажите _____.

44. Если Вы обращались с жалобой, то, как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?

- 1) очень хорошо;
- 2) скорее хорошо;
- 3) скорее плохо;
- 4) очень плохо;
- 5) затрудняюсь ответить.

45. С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?

Назовите все, с чем сталкивались.

- 1) требование избыточных документов, сведений;
- 2) необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги;
- 3) ошибки в конечном результате предоставления услуги;
- 4) сложность заполнения официальных форм (бланков);
- 5) неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу;
- 6) большие очереди;
- 7) хождение по многим кабинетам, учреждениям;
- 8) дороговизна услуг (пошлин, платежей);
- 9) большие сроки получения услуги;
- 10) отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.);
- 11) отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги;
- 12) недостаточная компетентность, грубость сотрудников;
- 13) избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»);
- 14) плохие условия ведения приема посетителей;

- 15) отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги;
- 16) плохая территориальная доступность органа власти;
- 17) другое, укажите сами _____.

46. Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем? Можно отметить не более 5 вариантов.

- 1) сокращение срока предоставления услуги;
- 2) сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей);
- 3) улучшение условий ведения приема посетителей;
- 4) сокращение числа требуемых документов;
- 5) сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения;
- 6) уменьшение стоимости услуги;
- 7) упрощение заполнения запросов, официальных бланков;
- 8) удобство графика работы учреждения;
- 9) доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм;
- 10) вежливость и профессионализм сотрудников;
- 11) улучшение территориальной доступности органа власти;
- 12) получение информации о стадии рассмотрения обращения;
- 13) другое, укажите сами _____.

Несколько вопросов о получении услуг негосударственного сектора экономики.

47. Скажите, пожалуйста, приходилось ли Вам в течение 2012-2013 гг. получать следующие негосударственные услуги? Если да, то какие?

(Отметьте в предлагаемом перечне негосударственных услуг те, за которыми Вы обращались за последние 2 года и получили конечный результат (положительное решение или отказ).)

- 1) открытие счета в банке (получение банковской карты);
- 2) получение кредита (получение потребительского, ипотечного, автокредита, кредита для бизнеса);
- 3) оформление банковских вкладов и депозитов;
- 4) получение полиса обязательного медицинского страхования;
- 5) получение полиса ОСАГО (КАСКО);
- 6) страхование строений, квартир, домашнего и иного имущества;
- 7) получение выплат при наступлении страхового случая (ДТП и др.);
- 8) отправка (получение) банковских (почтовых) переводов;
- 9) установка стационарного телефона (смена телефонного тарифа);
- 10) оформление SIM-карты (номера) для мобильного телефона;
- 11) подключение интернета и кабельного (спутникового) телевидения;
- 12) отправка (получение) почтовых отправлений (бандеролей, посылок, заказных писем) в негосударственных учреждениях;

- 13) покупка (возврат) авиа и железнодорожных билетов;
 14) аренда жилых помещений, автомобилей;
 15) техническое (сервисное) обслуживание и ремонт автомобиля;
 16) установка (ремонт) охранной сигнализации в доме, квартире, организации;
 17) другое, напишите _____;
 18) не получал услугу (переход к вопросу № 59).

48. Выберите, пожалуйста, из указанных Вами услуг только одну услугу, о процедуре предоставления которой Вы лучше всего осведомлены и готовы ответить на несколько вопросов анкеты. Пожалуйста, укажите номер услуги из 47-го вопроса или напишите название услуги еще раз. _____.

49. Как Вы оцениваете качество предоставления данной негосударственной услуги?

- 1) очень хорошо;
 2) скорее хорошо;
 3) скорее плохо;
 4) очень плохо;
 5) затрудняюсь ответить.

50. Устраивают ли Вас следующие обстоятельства предоставления данной негосударственной услуги? Отметьте, пожалуйста, ответ в каждой строке таблицы.

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Трудно сказать
50. Время ожидания в очереди на подачу запроса(документов)	1	2	3	4	5
51. Срок предоставления услуги	1	2	3	4	5
52. Условия ведения приема посетителей	1	2	3	4	5
53. Доступность информации об услуге	1	2	3	4	5
54. Вежливость сотрудников	1	2	3	4	5
55. Профессионализм сотрудников	1	2	3	4	5
56. Количество обращений в различные учреждения для сбора, сдачи документов и получения конечного результата	1	2	3	4	5
57. Количество документов, необходимых для получения услуги	1	2	3	4	5

58. Основываясь на Вашем опыте получения государственных (муниципальных) и негосударственных услуг, сравните, пожалуйста, качество их предоставления?

- 1) качество предоставления государственных (муниципальных) услуг выше негосударственных;
- 2) качество предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг примерно одинаковое;
- 3) качество предоставления негосударственных услуг выше государственных (муниципальных);
- 4) затрудняюсь ответить.

В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе.

59. Ваш пол:

- 1) мужской;
- 2) женский.

60. В каком году Вы родились?

В 19 ____ году.

61. Ваше образование:

- 1) высшее или незаконченное высшее;
- 2) среднее специальное (техникум, профтехучилище и др.);
- 3) полное среднее (средняя школа);
- 4) неполное среднее, начальное.

62. Есть ли у Вас доступ в Интернет?

- 1) Да;
- 2) нет.

63. Ваше основное занятие:

- 1) работаю по найму;
- 2) занимаюсь предпринимательской деятельностью;
- 3) работаю по найму и занимаюсь предпринимательской деятельностью одновременно;
- 4) не работаю, на пенсии;
- 5) занимаюсь домашним хозяйством;
- 6) временно не работаю, ищу работу;
- 7) студент, учащийся;
- 8) другое, уточните _____.

64. Как Вы оцениваете уровень своего материального положения?

- 1) высокий, материальных затруднений нет;
- 2) сравнительно высокий, хотя некоторые покупки не по карману;
- 3) средний, денег хватает лишь на основные продукты и одежду;

- 4) денег не хватает на продукты и одежду;
- 5) очень низкий, живу в крайней нужде;
- 6) затрудняюсь ответить.

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса и анкетером.

65. Населенный пункт, в котором проведен опрос.

- 1) областной центр;
- 2) город, но не областной центр;
- 3) село, деревня.

66. Название населенного пункта, напишите _____.

Подпись _____ Фамилия анкетера _____.

Подпись организатора опроса в Астраханской области _____.

Приложение 2 к методике проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения одной государственной и (или) муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения государственных и (или) муниципальных услуг

Инструкция интервьюера по соблюдению научных стандартов осуществления опроса населения

Уважаемый интервьюер!

Вы являетесь участником социологического исследования, целью которого является выявление и анализ удовлетворенности граждан качеством предоставляемых им государственных и муниципальных услуг.

В период опроса интервьюер является основным исполнителем работ и обеспечивает качество конечных результатов исследования. От Вашей добросовестности и ответственности зависят полнота и точность учета мнений различных групп населения.

Прежде чем приступить к опросу, Вам необходимо изучить все положения данной инструкции, а также текст анкеты для опроса. Строго соблюдайте все требования инструкции. В случае их нарушения результаты опроса могут оказаться бесполезными.

Общие принципы проведения опроса

Опросу в данном исследовании подлежит взрослое население различных социально-демографических групп и слоев, то есть лица в возрасте 18 лет и старше, постоянно проживающие в данном населенном пункте Астраханской области, которые в течение 2012 - 2013 гг. обращались в органы государственной власти или местного самоуправления, представляющие их учреждения (далее также - органы власти) за получением государственных

(муниципальных) услуг и на момент опроса получили конечный результат (положительное решение или отказ).

Под государственной (муниципальной) услугой (далее также - услуга) понимаются действия федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Астраханской области, органов местного самоуправления, подведомственных им учреждений по удовлетворению запроса граждан и их организаций в интересах установления, подтверждения, изменения, реализации своих прав и интересов в различных сферах жизнедеятельности. Это может быть выдача или обмен паспорта, регистрация по месту жительства, регистрация прав на дом, землю, выдача различных разрешений или лицензий, получение выписок, запрос официальной информации, обеспечение пособиями и пенсиями и т.д.

Обратите внимание опрашиваемых: данный опрос не касается услуг, которые предоставляются учреждениями образования (вузами, школами - например, запись в школу, обучение; детсадами...), здравоохранения (больницами - например, запись на прием к врачу, лечение...), культуры, социального обеспечения (за исключением случаев, указанных в приводимом в анкете перечне).

Исследование осуществляется методом индивидуального формализованного интервью респондента («лицом к лицу»).

Интервьюер, строго придерживаясь текста анкеты и требований данной инструкции, устно задает вопросы опрашиваемому и собственноручно фиксирует его ответы - либо обводя кружками номера соответствующих позиций, либо записывая ответы словами на специально отведенных для этого местах (линейках). Все записи в анкете делаются только ручкой и должны быть четкими и разборчивыми. При этом следует использовать пасту или чернила темного цвета и аккуратно обводить цифры альтернатив (ответов). В случае ошибки исправление делается следующим образом: перечеркивается ошибочный кружок, обводится кружком цифра правильного варианта ответа и ставится подпись интервьюера. Пример:

1. Ошибочный ответ.
2. Правильный ответ.

Главная задача интервьюера заключается в том, чтобы зафиксировать подлинную, неискаженную, никак и никем не подсказанную позицию данного респондента. Чтобы добиться этого интервьюер должен:

- по возможности исключить на время опроса контакты респондента с другими лицами, обсуждение с ними содержания вопросов и ответов. В анкете должно быть зафиксировано только личное мнение респондента;

- интервьюер не должен высказывать своего отношения к проблемам, содержащимся в анкете, ни до, ни во время, ни после интервью. В ходе интервью не должно быть ни обсуждений, ни полемики между интервьюером и респондентом. Рекомендуются молчаливое одобрение любого высказывания, суждения и т.п.;

- нельзя отождествлять мнение, выраженное респондентом в свободном, оригинальном высказывании с той или иной кодовой позицией анкеты.

Такое высказывание записывается на полях анкеты, рядом с предложенными по этому вопросу альтернативами (ответами), при этом ни одна из альтернатив не обводится;

- ответы на открытые вопросы необходимо фиксировать, по возможности строго следуя лексике респондента. Если респондент не вполне ясно изложил свое мнение, следует попросить его уточнить высказывание;

- интервьюер не должен спешить с записью варианта ответа. Не следует, не дождавшись конца ответа, записывать тот, который давался значительным числом респондентов в ходе предыдущих интервью, так как респондент, увидев, что ответ записан, решает, что так правильнее и не уточняет свою позицию;

- при получении ответов на вопросы анкеты интервьюер (если нет дополнительной инструкции) не должен подсказывать или разъяснять респондентам смысл вопросов, вариантов ответов, значение слов или терминов, непонятных респонденту. Если респондент не понимает вопрос, интервьюер должен повторить его еще раз, помедленнее, не изменяя формы вопроса. Если и при повторном зачитывании вопроса, вариантов ответа респондент явно затрудняется или отказывается отвечать, необходимо отметить соответствующие кодовые позиции («затрудняюсь ответить», «Не знаю», «Отказ»). Вместе с тем интервьюер не должен сам предлагать эти варианты ответа.

Наряду с формулировками и сопровождающими их вариантами ответов в анкете содержатся также пояснения по способу фиксирования ответов на отдельные вопросы и заполнению таблиц. Интервьюер должен внимательно ознакомиться с указаниями по заполнению анкеты и строго придерживаться их во время опроса.

Содержание анкеты и особенности проведения интервью должны быть тщательно изучены интервьюером до начала опроса. Все вопросы, возникшие при изучении инструкции, содержания анкеты и способов ее заполнения, выясняются у руководителя опроса в ходе инструктажа. Любое нарушение указаний к заполнению анкеты является грубой ошибкой, ведущей к снижению качества полевых работ.

Качественно заполненной является анкета, в которой на каждый вопрос есть отмеченный (в соответствии с инструкцией) ответ или соответствующая пометка интервьюера о причине отсутствия ответа. Если анкета заполнена не полностью или неправильно (не в соответствии с требованиями инструкции) оплата за данную анкету снижается пропорционально проценту брака.

Вводная часть опроса

Примерный текст вводной беседы предлагается в анкете. Композиция вводной беседы может меняться интервьюером в зависимости от конкретной ситуации.

Задача интервьюера при знакомстве с респондентом создать доброжелательную, спокойную атмосферу для предстоящей беседы, убедить в важности и необходимости участия в опросе именно данного человека. Возможно,

респонденту следует объяснить, что исследование проводится по специальному научно разработанному методу, благодаря которому в опрос включаются все группы населения (различающиеся по полу, возрасту, образованию и т.д.).

На протяжении всего опроса интервьюер должен быть вежливым, корректным и не забывать, что участие респондента в опросе всегда носит добровольный характер — респондент в любой момент имеет право отказаться отвечать как на какой-либо конкретный вопрос, так и от продолжения участия в опросе в целом. В случае категорического отказа респондента от участия в опросе интервьюер должен выразить сожаление, извиниться за причиненное беспокойство и попрощаться. Причина отказа вносится интервьюером в Бланк поиска респондента. Однако такого рода случаи должны быть сведены к минимуму.

Интервьюеру следует объяснить, что социологи стремятся выяснить и учесть подлинные мнения, настроения и пожелания людей. В связи с этим следует предложить респонденту серьезно отнестись к тем вопросам, которые ему будут заданы, и попросить его быть откровенным, поскольку собранная информация будет использоваться только в обобщенном виде после обработки на ЭВМ.

После этого переходите к непосредственному опросу.

Пояснения к структуре анкеты и отдельным вопросам

В анкете абсолютное большинство вопросов построено по принципу многопунктовых шкал, которые по своему характеру являются строго альтернативными, то есть респондент должен выбрать только один ответ. Все случаи, когда можно выбрать несколько вариантов ответа, специально оговариваются в анкете.

Если вопрос открытый, то есть когда варианты ответа респонденту не предлагаются, а после вопроса стоит пустая строка (строки), интервьюер должен записать в ней ответ опрашиваемого.

После окончания опроса интервьюер заполняет те позиции, которые адресованы ему: указывает населенный пункт, в котором проведен опрос, пишет свою фамилию, расписывается в ручательстве о соблюдении правил проведения интервью, проставляет номер интервью.

Процедура выборки

В рамках данного исследования опрашиваются только граждане, которые получали в течение последних 2-х лет государственные (муниципальные) услуги в органах власти. Если отобранный респондент не получал за это время услуги в органах власти или органах местного самоуправления, в подведомственных им учреждениях, то интервьюеру необходимо отметить этот факт в бланке поиска респондентов и перейти к поиску следующего опрашиваемого.

В рамках данного исследования будет проводиться выборочный контроль работы интервьюеров.

После окончания интервью интервьюер заполняет бланк поиска респондентов. Респонденту следует объяснить, что проводится контроль работы интервьюеров; если он будет проявлять беспокойство, что известен его телефон, ему можно объяснить, что эта информация содержится в бланке поиска респондентов только до момента окончания контроля работы интервьюеров; в компьютер его личные данные вводиться не будут, а после окончания ввода все бланки опросов уничтожаются.

Завершение работы

После выполнения всего объема задания интервьюер должен лично сдать работу руководителю полевого этапа. Комплект сдаваемых материалов включает в себя:

- заполненные анкеты;
- заполненные бланки поиска респондентов;
- заполненный отчет интервьюера, включающий:
 - а) количество респондентов, отказавшихся участвовать в опросе и мотивы отказа;
 - б) количество респондентов, не попадающих под требования опроса: не получавших государственные или муниципальные услуги в 2012-2013 гг.
- неиспользованные (запасные) бланки документов.

Интервьюер должен своевременно (в срок, указанный организатором опроса) сдать работу. В случаях возникающей возможности срыва сроков работы, интервьюер должен своевременно сообщить об этом организатору опроса. Несоблюдение срока сдачи работы (без уважительных причин или без предупреждения) влечет за собой снижение оплаты за выполненную работу.

Оплата работы интервьюера производится после контроля качества работы. Если анкета заполнена не полностью или неправильно (не в соответствии с требованиями инструкции), оплата за данную анкету снижается пропорционально проценту брака.

Благодарим Вас за работу
и надеемся, что она будет успешной и качественной.

Приложение 3 к методике проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Астраханской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения одной государственной и (или) муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в исполнительный орган государственной власти Астраханской области и (или) орган местного самоуправления для получения государственных и (или) муниципальных услуг

Инструкция организатора социологического опроса в Астраханской области

Цель опроса - исследование общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти Астраханской области или органами местного самоуправления, а также подведомственными им учреждениями.

В Астраханской области опрашивается не менее 200 человек населения, в том числе:

- не менее 120 чел. в г. Астрахани;
- не менее 65 чел. в административных центрах муниципальных районов;
- не менее 15 чел. в поселках городского типа, сельских населенных пунктах.

Опросу в данном исследовании подлежит взрослое население различных социально-демографических групп и слоев, в том числе представители бизнес-сообщества (государственной, частной, смешанной форм собственности), то есть лица в возрасте 18 лет и старше, постоянно проживающие в данном населенном пункте Астраханской области, которые в течение 2012 - 2013 гг. обращались в органы государственной власти или органы местного самоуправления, подведомственные им учреждения (далее - органы власти) за получением государственных (муниципальных) услуг и на момент опроса получили конечный результат (положительное решение или отказ).

Под государственной (муниципальной) услугой в данном опросе понимаются действия органов власти по удовлетворению запроса граждан и их организаций в интересах установления, подтверждения, изменения, реализации своих прав и интересов в различных сферах жизнедеятельности. Это может быть выдача или обмен паспорта, регистрация по месту жительства, регистрация прав на дом, землю, выдача различных разрешений или лицензий, получение выписок, запрос официальной информации, обеспечение пособиями и пенсиями и т.д.

Обратите внимание интервьюеров: данный опрос не касается услуг, которые предоставляются учреждениями образования (вузами, школами - например, запись в школу, обучение; детсадами и др.), здравоохранения (больницами - например, запись на прием к врачу, лечение и др.), культуры, социального обеспечения (за исключением случаев, указанных в приводимом в анкете перечне). Опрос проводится по маршрутам.

Бланк поиска респондентов
маршрутным методом по Астраханской области

населенный пункт _____
интервьюер (ФИО) _____
номер маршрута* _____
номер интервьюера _____

Таблица А. 1

№ п.п.	№ телефона	Респондент		Даты ин- тервью	Интервью состо- ялось (да/нет)	Причины, по которым ин- тервью не со- стоялось	Кон- троль * *
		Пол	Год рожд.				

Подпись интервьюера _____

Примечание:

* Номер маршрута определяет организатор опроса

** Последняя графа (Контроль) заполняется организатором опроса, проводившим контроль. Все проверенные респонденты отмечаются буквой К.

В г.Астрахани выделяются:

1. Исторический центр;
2. Промышленный район;
3. Спальный район;
4. Район индивидуальной застройки.

Количество респондентов, опрашиваемых в каждом типе застройки, пропорционально доле населения, проживающего в том или ином типе застройки. Это количество определяют сам организатор опроса.

В каждом типе городской застройки и сельском населенном пункте определяется один или несколько микрорайонов, наиболее точно отражающих состав населения.

Если отобранный маршрутным методом респондент не обращался за это время в органы государственной власти или органы местного самоуправления, а также в подведомственные им организации, то интервьюеру необходимо отметить этот факт в бланке поиска респондентов и перейти к поиску следующего опрашиваемого.

Опрос проводится в течение 10 - 12 дней (с момента получения анкет).

Задачи организатора опроса:

- составление квот по полу, возрасту и образованию;
- подбор анкетеров, их инструктаж, руководство процессом опроса;
- проверка качества заполнения анкет;
- оплата труда интервьюеров.

Работа с анкетерами и контроль их деятельности.

1. Каждый анкетер должен пройти инструктаж у организатора опроса, в ходе которого уточняется процедура опроса.

2. Анкетерам выдаются анкеты. Респонденты опрашиваются анкетерами лично «лицом к лицу». При этом важно учесть, что оптимальное количество опрашиваемых на одного анкетера не должно превышать 20-25 человек. Превышение этого количества ведет к ухудшению качества работы.

3. Организатор опроса лично принимают от анкетеров заполненные анкеты и проверяют полноту и качество их заполнения. Должен быть осуществлен 100%-ый визуальный контроль анкет.

4. Организатор опроса выборочно проверяют действительность фактов опроса респондентов анкетерами путем выборочного телефонного контроля не менее, чем 20% респондентов.

Краткий доклад и отчет организатора опроса в регионе

При возврате анкет организатор опроса обязан представить краткий доклад и отчет, которые включают в себя данные, указанные в пункте 34 Методики, а также следующие сведения.

1. Проверенный массив анкет.
2. Количество респондентов, отказавшихся участвовать в опросе и мотивы отказа.

3. Количество респондентов, не попадающих под требования опроса: не получавших государственные или муниципальные услуги в 2012-2013 гг. по каждому населенному пункту.

4. Трудности при проведении опроса в разных типах поселений (г.Астрахани, в административных центрах муниципальных районов, в поселках городского типа, сельских населенных пунктах).

5. Трудности заполнения анкет (общие и конкретные замечания).

6. Статистические данные, характеризующие фактически реализованную выборку опрошенного населения по следующей форме (Таблица А.2).

Структура выборочной совокупности респондентов с учетом типов поселений и других показателей	Таблица А.2 Количество респондентов
Общий объем выборки в регионе	
Обследовано в областном центре	
В том числе:	
В историческом центре города	
В промышленном районе	
В спальном районе	
В районе индивидуальной застройки	
Обследовано в административных центрах муниципальных районов	
Обследовано в селах	