



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ Г. СУРГУТ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«НАШ ГОРОД»



«Оценка эффективности деятельности органов местного самоуправления на примере города Сургута»

МКУ «Наш город» ул. Декабристов, 5, г. Сургут, Тюменская область,
ХМАО-Югра, 628400 тел/факс (3462) 28-33-80, 28-03-39,
e-mail: nashgorod@admsurgut.ru

Практика социального взаимодействия ОМС с населением города

1999 – 2012

Информационно –
аналитическое управление

анализ общественного мнения
через изучение публикаций СМИ
проведение социологических
исследований по социально
значимым вопросам жизни города
прогнозирование и анализ
социально-политической
обстановки в городе

2012-2013

Управление
общественных связей

организация
социологических
исследований и
опросов населения
города по социально
значимым вопросам

2013 - 2016

Муниципальное казённое
учреждение «Наш город»

проведение социологических
исследований по социально значимым
вопросам жизни города
оценка качества муниципальных услуг и
работ, оказываемых (выполняемых)
муниципальными учреждениями города
анализ социально-политической
обстановки в городе

Механизм реализации практики

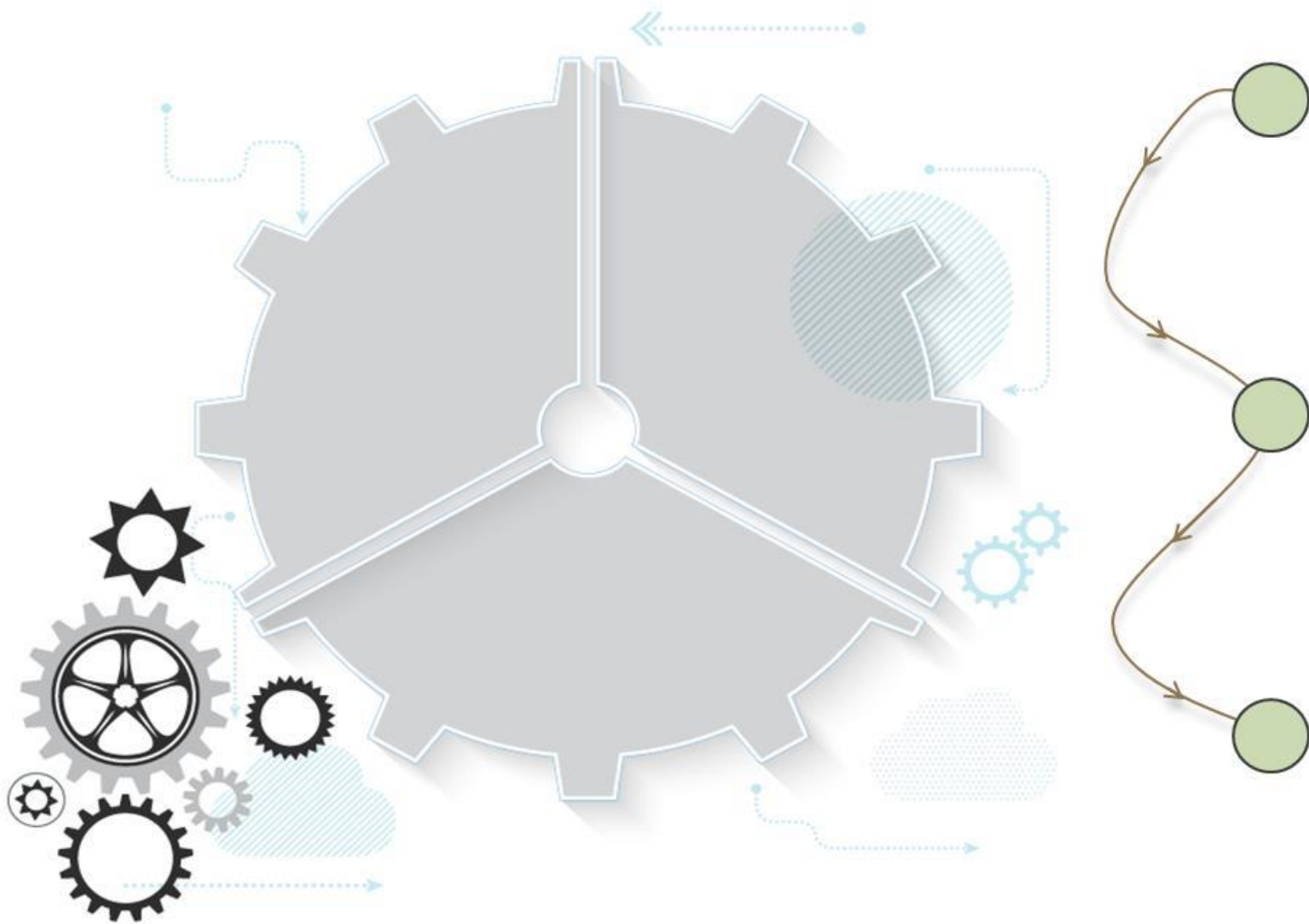
«Необходимо было обеспечить механизм практического применения результатов опросов»



ПРИОРИТЕТНЫЕ ЗАДАЧИ :

- ✓ разработать и утвердить нормативно-правовые акты, определяющие порядок реализации мониторинга общественного мнения
- ✓ определить ответственных исполнителей за выполнение мониторинга
- ✓ обеспечить финансирование выполняемой деятельности
- ✓ определить порядок применения результатов опросов
- ✓ создать условия для максимального вовлечения населения в осуществление практики

Механизм реализации практики



Утверждено Распоряжение
Администрации города
«О передаче функций по изучению
общественного мнения и
проведению социологических
исследований»

Внесены изменения в устав МКУ
«Наш город»

За учреждением закреплена
функция по выявлению и изучению
мнения населения по актуальным
вопросам жизнеобеспечения,
предоставлению органам местного
самоуправления аналитической
информации о ситуации в городе

Постановление «Об утверждении порядка проведения оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ)»

Порядок

оценки соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества

$$POK_i = \frac{POCKCT + POCO}{2}$$

POCKCT - расчетная оценка соответствия качества предоставляемой муниципальной услуги утвержденному стандарту качества

POK - расчетная оценка качества фактически предоставляемой муниципальной услуги (работы)

Порядок

проведения соц. опросов потребителей (населения) муниципальных услуг (работ)

$$POCO = \frac{(1 \times УП) + (0,75 \times СУН) + (0,50 \times УО)}{(УП + СУН + УО + СН + НУ)} \times 100$$

POCO - расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов

Механизм реализации практики



Механизм реализации практики

Муниципальная программа
«Развитие гражданского общества в городе Сургуте на 2014-2030 годы»

2014

502 090 ₽

2015

1 524 000 ₽

2016

807 500 ₽

Объём средств по годам

**Ежегодно утверждается
план-график
исследований
(13 исследований)**



Репрезентативные опросы

- ✓ Электоральная активность жителей муниципального образования городской округ город Сургут
- ✓ О состоянии межнациональных и межконфессиональных отношений в городе Сургуте;
- ✓ Оценка качества муниципальных работ в сфере городского хозяйства и др.

Сплошные опросы потребителей услуг / заявителей

- ✓ Оценка качества муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»
- ✓ Оценка качества муниципальных услуг в сфере образования, культуры и спорта и др.

Экспертные опросы

- ✓ Развитие малого и среднего предпринимательства в городе Сургуте

Механизм реализации практики

	«Поле»	Кодировка	Отчёт
1 Исследования по актуальным проблемам жизни города	1. Контрагенты (МК / договор) 2. МКУ «Наш город» (редко)	1. МКУ «Наш город» 2. Контрагенты (МК)	1. МКУ «Наш город» 2. Контрагенты (МК)
2 Исследования по оценке потребителями качества предоставления муниципальных услуг	1. МКУ «Наш город» 2. Сотрудники иных муниципальных учреждений, подведомственных Администрации города	МКУ «Наш город»	МКУ «Наш город»
3 Исследования по оценке населением качества выполнения муниципальных работ	1. МКУ «Наш город» 2. Контрагенты (МК / договор)	1. МКУ «Наш город» 2. Контрагенты (МК / договор)	МКУ «Наш город»
4 Экспертные опросы	1. Контрагенты (договор) 2. МКУ «Наш город»	1. Контрагенты (договор) 2. МКУ «Наш город»	1. Контрагенты (договор) 2. МКУ «Наш город»

Недостатки, выявленные в ходе реализации практики

Ошибки «приписывания», когда горожане относят к категории муниципальных услуг те услуги, за которые ОМС в действительности ответственности не несут

Низкая гражданская активность, недоверие граждан и опасения угрозе личной и имущественной безопасности

Субъективность оценок респондентов и ошибки «оценки» возникающие, когда опрашиваемый лично не был получателем данной услуги

Ошибки репрезентативности и вероятность фальсификации анкет

Многозадачность работы сотрудников МКУ «Наш город», должностные обязанности которых, включают в себя и иную деятельность

Недостатки, выявленные в ходе реализации практики

Условия



Ограниченные сроки:

- распоряжением об утверждении плана-графика;
- планами работы комиссий: по противодействию коррупции, по противодействию экстремистской деятельности;
- сроками отчётности о реализации Стратегии социально-экономического развития, муниципальных программ

Проблема



Нарушение требований ТЗ:

- фальсификация данных;
- несоблюдение маршрутов, квот;
- отсутствие должного процента телефонизации;
- несоответствующее качество выполнения аналитической работы

Решение



Оптимизация собственных ресурсов:

- привлечение к выполнению полевых работ сотрудников МКУ «Наш город»;
- привлечение сотрудников к корректировке (подготовке) отчётов

Результаты реализации практики



ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ФУНКЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО КОНТРОЛЯ В ЧАСТИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ПРОГРАММ



- ✓ ранжирование предоставляемых услуг (выполняемых работ) по уровню качества
- ✓ оценка деятельности исполнителей муниципальных услуг
- ✓ разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых услуг
- ✓ повышение эффективности и результативности бюджетных расходов, достижения целей Стратегии социально-экономического развития

Результаты реализации практики

АККУМУЛЯЦИЯ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ



- ✓ Получение информации о запросах и проблемах горожан
- ✓ Доведение информации до ОМС
- ✓ Системный разносторонний анализ деятельности ОМС
- ✓ Принятие мер по устранению негативных факторов, выявленных в результате проведенных исследований



ВОВЛЕЧЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ В ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

Содействие созданию условий развития гражданского общества:

→ за счёт участия от 400 до 1000 горожан в каждом из 13-и ежегодных плановых социологических опросов

→ в 2015 году в опросах участвовали более 6600 чел



Результаты реализации практики

сопровождение информационной работы территориальной избирательной комиссии

Ежеквартальный репрезентативный опрос горожан (500 чел.) в местах массового скопления людей (ТЦ, ТРЦ, МФЦ, соц. учреждения)



Проведение комплексного исследования, по вопросам соц. самочувствия, электоральной активности, политических ориентаций и т.д.



Своевременное информирование ТИК об уровне электоральной активности граждан, доверии процессу организации выборов и др.

Формирование у респондентов обобщенных взглядов об избирательном процессе, активизация электорального потенциала



Планы по развитию практики



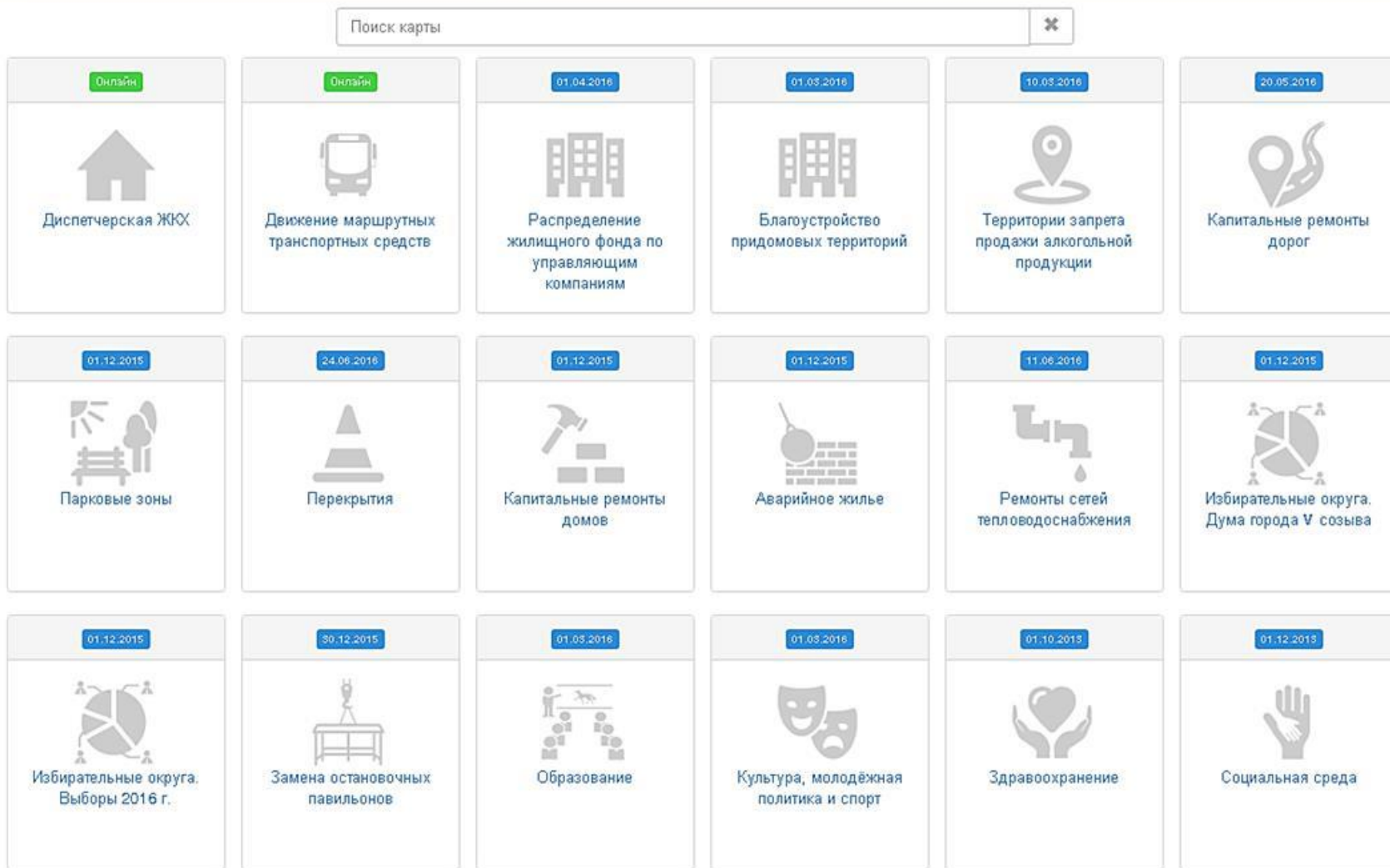
СОЗДАНИЕ ИНТЕРНЕТ-СЕРВИСА, ПОЗВОЛЯЮЩЕГО ПРОИЗВОДИТЬ
МОНИТОРИНГ ОТДЕЛЬНЫХ КЛЮЧЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Схема работы сайта



Планы по развитию практики

Интерактивные карты Сургута



«Наглядность результатов опросов и интерактивные возможности сайта будут содействовать решению проблемы информированности и доверия граждан в отношении организаторов опросов»



Планы по развитию практики



СОЗДАНИЕ ИНТЕРНЕТ-СЕРВИСА, ПОЗВОЛЯЮЩЕГО ПРОИЗВОДИТЬ МОНИТОРИНГ ОТДЕЛЬНЫХ КЛЮЧЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

- ✓ Обеспечение возможности оценки услуг, предоставляемых конкретными поставщиками (муниципальными учреждениями) в первую очередь в сферах:

- культуры
- молодежной политики
- спорта
- образования
- городского хозяйства

- ✓ возможность расширить перечень критериев оценки
- ✓ возможность выстраивания рейтингов
- ✓ наглядность результатов





МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ Г. СУРГУТ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«НАШ ГОРОД»



В 2015 году практика оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления города Сургута, была представлена на Всероссийском конкурсе лучших муниципальных практик, и по итогам конкурса отмечена дипломом II степени в номинации «Общественный контроль и общественная оценка работы местной