ОТ 07.09.2023 ГОДА № 42

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

БАЛАГАНСКИЙ РАЙОН

КОНОВАЛОВСКОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

АДМИНИСТРАЦИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КОНОВАЛОВСКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ**

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых заявителям, руководствуясь методическими рекомендациями проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг и Иркутской области, утвержденными Приказом министерства цифрового развития и связи Иркутской области от 20.05.2022 года № 65-28/22-мпр

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить методические рекомендации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Коноваловском муниципальном образовании (прилагается).
2. Специалисту администрации Коноваловского муниципального образования проводить мониторинг качества предоставления муниципальных услуг не реже одного раза в год.
3. Сведения о результатах мониторинга предоставлять в отдел по анализу и прогнозированию социально-экономического развития района администрации Балаганского района.
4. Опубликовать настоящее Постановление в печатном средстве массовой информации населения «Коноваловский вестник» и разместить на официальном сайте администрации Коноваловского муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
5. Настоящее постановление вступает в силу после дня его опубликования.

Глава Коноваловского

муниципального образования А.Д. Замащиков

УТВЕРЖДЕНА

постановлением Коноваловского

муниципального образования

от 07.09.2023 г. № 42

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРОВЕДЕНИ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КОНОВАЛОВСКОМ МУНЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ**

1. Общие положения
   1. Настоящие методические рекомендации определяют цели, задачи, порядок и методы проведения мониторинга предоставления муниципальных услуг администрацией Коноваловского муниципального образования.
   2. Под мониторингом качества предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг) понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставляемых муниципальных услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих услуг.
   3. Мониторинг проводится в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых заявителям на территории Коноваловского муниципального образования.
   4. Основными задачами мониторинга являются:

а) выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг заявителям (далее – услуг), в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги;

б) выявление уровня удовлетворенности жителей Коноваловского муниципального образования предоставляемыми услугами.

в) последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности услуг заявителями;

г) контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности услуг, результативности мер по их улучшению.

1.5. Объектом мониторинга является:

1) отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для заявителя услуги;

2) комплекс муниципальных услуг (комплексная муниципальная услуга), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

Перечень исследуемых муниципальных услуг включает услуги, предоставляемые администрацией Коноваловского муниципального образования; услуги, предоставляемые муниципальными учреждениями и иными организациями, в которых размещается муниципальное здание, подлежащие включению в Реестр муниципальных услуг Коноваловского муниципального образования, а также услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

1.6. В ходе мониторинга исследуются:

1) законодательство Российской Федерации и Иркутской области, нормативные правовые акты Думы Коноваловского муниципального образования, регулирующие предоставление муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;

2) практика предоставления исследуемых услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;

3) оценка заявителями качества и доступности услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности услуг.

1.7. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества предоставления услуг:

а) соблюдение стандартов качества услуг;

б) проблемы, возникающие у заявителей при получении услуги;

в) удовлетворенность заявителей качеством и доступностью услуги, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой услуги;

г) обращения заявителя в органы местного самоуправления, в организации, обусловленные требованиями органов местного самоуправления, необходимые для получения конечного результата услуги;

д) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений;

е) временные затраты заявителя при получении им конечного результата услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям, услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных значений;

ж) наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением услуг;

з) привлечение заявителями посредников в получении услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов местного самоуправления, предоставляющих услугу.

1. **Этапы проведения мониторинга**

2. Мониторинг проводится в пять этапов:

2.1. Этап I «Организационный»:

2.1.1. Дополнение при необходимости органом местного самоуправления, проводящим мониторинг, указанного выше перечня исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг (п. 1.7 настоящих рекомендаций), а также показателей в рамках данных параметров;

2.1.2. Выбор обязательных методов сбора первичной информации.

2.1.3. Утверждение задания (технического задания) на проведение мониторинга.

2.2. Этап II «Подготовительный»:

2.2.1. Предварительный анализ нормативной правовой базы, мнений экспертов, заявителей услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения.

2.2.2. Органом местного самоуправления, проводящим мониторинг, определение, выбор и описание характеристик наиболее распространенного (массового) варианта (вариантов) получения услуги («типовой траектории получения услуги»), наиболее характерного объекта (объектов) исследования («типового объекта наблюдения») в случае, если обстоятельства и способы предоставления муниципальной услуги существенно неоднородны.

2.2.3. Разработка (адаптация к особенностям объекта мониторинга) методик и инструментария сбора первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации.

2.2.4. Формирование выборки для проведения опросов.

2.2.5. Определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых услуг.

2.2.6. Подготовка интервьюеров к проведению опросов.

2.3. Этап III «Выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых услуг»:

2.3.1. Проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно установленных значений рассматриваемых параметров исследуемой услуги.

2.3.2. Проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с утвержденными методами, выбранными или разработанными методиками.

2.3.3. Независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

2.3.4. Заполнение отчетных форм представления информации.

На данном этапе при необходимости проводится также уточнение у респондентов ответов на некоторые вопросы, выявление и выяснение причин отклонений от наиболее распространенных значений.

2.4. Этап IV «Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых услуг»:

2.4.1. Выявление абсолютных, средних и процентных (долевых), минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества и доступности услуги, имеющих количественное значение.

2.4.2. Систематизация выявленных проблем качества и доступности и муниципальной услуги;

2.4.3. Сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых параметров, средних значений и максимальных отклонений.

2.4.4. Выявление параметров, по которым отсутствуют нормативно установленные значения.

2.4.5. Выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров по достигаемым значениям исследуемых параметров.

2.4.6. Сопоставление выявленных значений исследуемых параметров рассматриваемой услуги, соотношений их нормативных и фактических значений с аналогичными данными по другим исследованным услугам с данными предыдущего мониторинга исследованной услуги, если таковые имеются.

2.4.7. Сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров рассматриваемой услуги с выявленными проблемами ее получения и ожиданиями заявителей.

2.5. Этап V «Подготовка предложений по мерам по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям».

1. **Методика проведения мониторинга**

3.1. Оценка качества предоставления услуг проводится по параметрам качества предоставления услуг, указанных в пункте 1.7 настоящих рекомендаций.

3.2. Соблюдение стандартов предоставления услуг.

3.2.1. Мониторинг соблюдения стандартов предоставления услуг производится в соответствии со стандартами предоставления услуг, установленных административными регламентами.

3.2.2. При проведении мониторинга соблюдения стандартов предоставления услуг используются следующие методы:

а) метод наблюдения в соответствии с оценочными характеристиками реализации стандартов предоставления услуг;

б) метод изучения административных регламентов по предоставлению услуг с целью выявления установленных требований к качеству предоставления услуг;

в) полуформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей услуги.

3.2.3. Оценка соблюдения стандартов предоставления услуг осуществляется экспертной группой, состав которой утверждается постановлением администрации Коноваловского муниципального образования, методом наблюдения в соответствии с оценочными характеристиками реализации стандартов предоставления услуг, представленными в таблице 1.

Каждый член экспертной группы проставляет «да» или «нет» напротив каждой оценочной характеристики.

Таблица 1

Оценочные характеристики реализации стандартов предоставления муниципальных услуг при проведении мониторинга наблюдения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование характеристики | Да/нет | Рекомендации |
| Удобное для заявителей место размещения здания органа местного самоуправления, многофункционального центра |  |  |
| Здания и помещения, в которых предоставляется услуга, оборудованы пандусами для людей с физически ограниченными возможностями |  |  |
| Места для заполнения заявлений о предоставлении услуги имеют средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи |  |  |
| Здания и помещения, в которых предоставляется услуга, содержат залы для ожидания и приема заявителей |  |  |
| Сектор для информирования заявителей оборудован информационным стендом |  |  |
| Зал ожидания оборудован местами для сидения, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации |  |  |
| Количество мест для сидения определяется согласно предполагаемой нагрузке на одну штатную единицу должностных лиц. Общее число мест для сидения - не менее 3 |  |  |
| На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:  1) адреса, номера телефонов и факсов, график работы органов местного самоуправления, многофункциональных центров, адрес сайта органов местного самоуправления, многофункциональных центров в сети Интернет, адрес федерального портала государственных услуг http ://www. gosuslugi.ru;  2) сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;  3) перечень документов, которые заявитель должен представить для получения муниципальной услуги;  4) перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;  5) порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц;  6) блок-схема, наглядно отображающие последовательность прохождения всех административных процедур, входящих в процесс получения муниципальных услуг;  7) образец заполнения необходимых документов;  8) административные регламенты предоставляемых муниципальных услуг |  |  |

3.2.4. Оценочные характеристики реализации стандартов предоставления услуг могут корректироваться путем дополнения/убавления характеристик в соответствии с административным регламентом по каждой конкретной услуге.

3.2.5. По результатам оценки специалист выявляет наиболее часто встречающиеся нарушения стандартов предоставления услуги, дает рекомендации по улучшению условий ее предоставления.

3.2.6. Помимо оценочных характеристик реализации стандартов предоставления муниципальных услуг в ходе проведения мониторинга оцениваются 9, 10, 14, 16 - 20, 22, 23, 27, 36 - 39 вопросы анкеты для проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг исполнительными органами и органами местного самоуправления (далее — Анкета), представленной в приложении 1.

На основании установленных характеристик и изучения ответов на вопросы Анкеты проводится анализ соответствия предоставления и муниципальной услуги установленным стандартам; выявляются основные проблемы, по причине которых эти стандарты не соблюдаются.

3.2.7. Для общей оценки соответствия качества услуги стандартам ее предоставления рассчитывается индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (Ист.).

3.2.8. В расчете индекса соблюдения стандартов предоставления услуг (Ист.) участвуют вопросы Анкеты 10, 14, 19, 20, 22, представленные в таблице 2.

Вопросы Анкеты 9, 16, 17, 18, 23, 27, 36 - 39 в расчете индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг не участвуют, однако помогают понять мотивы и пожелания заявителя, причины сложившегося значения индекса.

Таблица 2

Перечень вопросов Анкеты, участвующих в расчете индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг и их весовые коэффициенты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № в/а | Вопрос Анкеты | Шкала | Вес для подсчета индекса |
| 10. | Понадобилось ли Вам обращаться еще куда-либо, чтобы узнать полную информацию о том, где именно можно решить свой вопрос и какие документы потребуются? | 5 - больше никуда не обращался;  4 - одно дополнительное обращение;  3 - два дополнительных обращений;  2 - четыре дополнительных обращений;  1 - более 5 обращений | 0,2 |
| 14. | О каких альтернативных способах информирования о предоставлении муниципальной услуги Вы знаете? | 1) нормативные правовые акты;  2) личные консультации сотрудников органов местного самоуправления, многофункциональных центров;  3) информация на стендах в органах местного самоуправления, многофункциональных центрах;  4) консультации специалистов органов местного самоуправления, многофункциональных центров по телефону;  5) соседи;  6) коллеги, знакомые, родственники;  7) публикации в газетах;  8) передачи на телевидении;  9) информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»;  10) передачи по радио;  11) региональная государственная информационная система «Портал государственных услуг Иркутской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;  12) другое (что именно)  Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:  5 - более 7 источников;  4 - от 4 до 7 альтернативных источников;  3 - от 2 до 4 альтернативных Источников;  2 - 1 альтернативный источник информации;  1 - никаких альтернативных источников | 0,2 |
| 19. | Остались ли Вы довольны от общения со специалистами Органов местного самоуправления (далее – ОМС), многофункционального центра (далее – МФЦ) общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников (один ответ)? | 5 - очень доволен;  4 - доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 - совершенно недоволен | 0,2 |
| 20. | Приходилось ли Вам ожидать приема у специалистов ОМС, МФЦ в очереди? (один ответ) | 1) нет, не приходилось ни разу;  2) по-разному, и приходилось, и нет;  3) да, при каждом посещении. Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:  5 - нет, не приходилось ни разу;  3 - по-разному, и приходилось, и нет;  1 - да, при каждом посещении | 0,2 |
| 22. | Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? (один ответ) | 5 - вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы получать качественные муниципальные услуги;  4 - скорее удобно;  3 - в чем-то удобно, в чем-то - нет;  2 - скорее неудобно - потребитель лишен многих возможностей;  1 - неудобно - получить качественную муниципальную услугу в этом здании очень сложно | 0,2 |

3.2.9. Индекс соблюдения стандартов предоставления услуг (Ист.) определяется как сумма средних баллов по каждому вопросу, входящему в расчет индекса, умноженных на весовой коэффициент вопроса:

Ист.= SUM Вер.xK (1),

где:

Вер. - средний балл;

К - весовой коэффициент.

Cредний балл рассчитывается по формуле:

Вср. = (2),

где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко – количество респондентов.

3.2.10. Для вычисления значения общего индекса соблюдения стандартов предоставления услуг в процентах применяется следующая формула:

Ист.%= x100% (3),

где:

ист. – общий индекс соблюдения стандартов качества предоставления услуг.

3.2.11. оценка соответствия муниципальной услуги стандартам ее предоставления осуществляется в соответствии со значениями, приведенными в таблице 3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение индекса соблюдения стандартов, % | Интерпретация значений индекса |
| 1. | 85-100 | Очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги |
| 2. | 65-84 | Высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги |
| 3. | 50-64 | Средний уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги |
| 4. | 36-49 | Низкий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги |
| 5. | 0-35 | Очень низкий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги |

3.2.12. Индекс соблюдения стандартов предоставления услуг рассчитывается как в целом по всем услугам, так и по каждой услуге в отдельности.

По полученному значению индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг производится ранжирование услуг по данному параметру. Наибольшей величине индекса присваивается значение 1.0 (первое место).

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким услугам.

3.2.13. Ранжирование органов местного самоуправления производится в соответствии с коэффициентом соблюдения стандартов (Кст.), рассчитанным как среднее арифметическое индексов соблюдения стандартов предоставления услуг по каждой услуге, предоставляемой органом местного самоуправления.

Наибольшей величине коэффициента соблюдения стандартов присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким органам местного самоуправления.

3.3. Проблемы, возникающие у заявителей при получении услуги.

3.3.1. Мониторинг проблем, возникающих у заявителей при получении услуги, осуществляется методом полуформализованного интервьюирования или анкетирования заявителей муниципальной услуги.

В расчете данного параметра предоставления услуг участвуют следующие вопросы Анкеты: 28, 29, 35, 42, 43, 50, 51.

3.3.2. Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении услуги (Ипр.), рассчитывается как среднее арифметическое ответов на 28, 29 вопросы Анкеты, 12 представленные в таблице 4:

Вопросы Анкеты 35, 42, 43, 50, 51 в расчете индекса соблюдения стандартов предоставления услуг не участвуют, однако помогают понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса.

Ипр(4),

Где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко – количество опрошенных человек.

Таблица 4

Вопросы анкеты, участвующие в расчете индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги и интерпретация ответов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № в/а | Вопросы анкеты | Шкала |
| 28/29 | Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями, проблемами в процессе предоставления муниципальной услуги?   1. Да; 2. Нет.   Если да, то с какими необоснованными действиями, проблемами Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления услуги?   1. Установление неофициальной очереди; 2. Советы обратиться в другую организацию, оказывающие услугу за плату; 3. Необходимая информация представляется за дополнительную плату; 4. Требование представления документов, не предусмотренных законодательством; 5. Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:  5 – не приходилось;  4 – одно необоснованное действие;  3 – два необоснованных действия;  2 – три необоснованных действия;  1 – более трех необоснованных действия. |

3.3.3 Для вычисления значения уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, (Ипр.) в процентах применяется следующая формула:

Ипр%= х100% (5),

где:

Ипр. - индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги.

3.3.4. По полученному значению индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, оценивается уровень проблем, возникающих у заявителя при получении муниципальной услуги, в соответствии со значениями, приведенными в таблице 5.

Таблица 5

Интерпретация значений индекса проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение индекса уровня проблем, % | Интерпретация значений индекса |
| 1. | 85-100 | Очень низкий уровень проблем |
| 2. | 65-80 | Низкий уровень проблем |
| 3. | 50-64 | Уровень проблем допустимый |
| 4. | 36-49 | Уровень проблем выше среднего |
| 5. | 0-35 | Высокий уровень проблем |

3.3.5. Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, рассчитывается как в целом по всем услугам, так и по каждой услуге в отдельности.

3.3.6. По полученному значению индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, производится ранжирование услуг по данному параметру. Наибольшей величине индекса присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

3.3.7. Ранжирование органов местного самоуправления производится в соответствии с коэффициентом уровня проблем, возникающих у заявителей при получении услуги (Кпр.), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня проблем, возникающих у заявителей при получении услуги, по каждой услуге, предоставляемой органом местного самоуправления.

Наибольшей величине коэффициента уровня проблем, возникающих у заявителей при получении услуги, присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким органам местного самоуправления.

3.4. Удовлетворенность заявителей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги.

3.4.1. Оценка удовлетворенности заявителей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) осуществляется методом полуформализованного интервьюирования или анкетирования заявителей.

Для проведения опроса используются следующие вопросы анкеты: 8, 1 1 - 13,15, 19, 22, 24, 26, 40, 41, 44, 48, 49, 50, 52, 53.

3.4.2. В подсчете общего индекса удовлетворенности получателей услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) (далее - общий индекс удовлетворенности) используются следующие блоки, представленные в таблице 6.

Таблица 6

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Блок | Вес, % |
| 1 | Информирование заявителей | 23 |
| 2 | Комфортность получения услуги | 20 |
| 3 | Время работы | 11 |
| 4 | Сложность получения услуги | 46 |
|  | Итого | 100 |

3.4.3. Для расчета общего индекса удовлетворенности заявителей услугой используются вопросы Анкеты :8, 15 11 - 13, 15, 19, 22, 24, 26, 40, 41, 44, 48, 50, представленные в таблице 7. Вопросы Анкеты:49, 52, 53 помогают понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса, а также ожидания в отношении улучшения качества предоставления, исследуемых услуг.

Таблица 7

Перечень вопросов анкеты и их весовые коэффициенты, участвующие в расчете общего индекса удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Блок | № в/а | Вопрос анкеты | Шкала | Вес для подсчета индекса по блоку |
|  | Информирование заявителей | 11 | Оцените по пятибалльной шкале полноту полученной информации (по убыванию) | 5 - очень доволен;  4 - доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 - совершенно недоволен | 0,25 |
| 12 | Оцените по пятибалльной шкале актуальность полученной информации (по убыванию) | 5 - очень актуальна;  4 - актуальна; 3 - скорее актуальна;  2 - скорее неактуальна;  1 - совершенно неактуальна | 0,25 |
|  | 13 | Оцените по пятибалльной шкале достоверность полученной информации (по убыванию) | 5 - очень доволен;  4 - доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 -совершенно недоволен | 0,25 |
| 15 | Насколько Вы были довольны имеющимися возможностями получения информации (один ответ) | 5 - очень доволен;  4 - доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 -совершенно недоволен | 0,13 |
| 19 | Остались ли Вы довольны от общения со специалистами ОМС, МФЦ ответами на Ваши звонки по телефону (один ответ) | 5 - очень доволен;  4 - доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 - совершенно недоволен | 0,06 |
| 2. | Комфортность получения услуги | 19 | Остались ли Вы довольны от общения со специалистами ОМС, МФЦ внимательностью и вежливостью сотрудников (один ответ) | 5 - очень доволен;  4 - доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 - совершенно недоволен | 0,2 |
|  | 22 | Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? Оцените уровень удобства по пятибалльной шкале (один ответ) | 5 - очень удобны;  4 - удобны;  3 - скорее удобны;  2 - скорее неудобны;  1 - совершенно неудобны | 0,2 |
|  |  | 24 | Удовлетворяет ли Вас организация очереди в органах местного самоуправления, многофункциональных центрах? Оцените по пятибалльной шкале уровень организации очереди | 5 - полностью удовлетворяет; 4-удовлетворяет; 3 - скорее удовлетворяет; 2 - скорее не удовлетворяет; 1 - совершенно не удовлетворяет | 0,2 |
|  | 40 | Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения органов местного самоуправления, многофункционального центра, предоставляющего муниципальную услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение) | 5 - полностью удовлетворяет;  4 - удовлетворяет;  3 - скорее удовлетворяет;  2 - скорее не удовлетворяет;  1 - совершенно не удовлетворяет | 0,2 |
|  | 41 | Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения органов местного самоуправления, многофункционального центра, в котором предоставляется муниципальная услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования, мест для сидения) | 5 - полностью удовлетворяет;  4-удовлетворяет; 3 - скорее удовлетворяет;  2 - скорее не удовлетворяет;  1 - совершенно не удовлетворяет | 0,2 |
| 3. | Время работы | 26 | Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы органов местного самоуправления, многофункционального центра, предоставляющего муниципальную услугу | 5 - полностью удовлетворяет;  4 -удовлетворяет;  3 - скорее удовлетворяет; 2 - скорее не удовлетворяет; 1 - совершенно не удовлетворяет | 1 |
| 4. | Сложность получения услуги | 8 | Оцените временные затраты на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата 8 муниципальной услуги. По Вашему мнению, прохождение процедуры было долгим или быстрым (один ответ) | 5 - очень быстро; 4 - быстро;  3 - недолго, нормально, приемлемо;  2 - в общем-то, долго;  1 - слишком долго | 0,25 |
|  | 19 | Остались ли Вы довольны от общения со специалистами ОМС, МФЦ, компетентностью сотрудников (один ответ) | 5 - очень доволен;  4 - доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 - совершенно недоволен | 0,1 |
|  | 44 | Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих учреждения | 5 - очень доволен;  4 - доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 - совершенно недоволен | 0,1 |
|  | 48 | Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления муниципальной услуги в целом | 5 баллов - отлично;  4 балла - хорошо;  3 балла удовлетворительно;  2 балла - плохо;  1 балл - очень плохо | 0,25 |
|  | 50 | Насколько сложным Вам показался весь процесс получения муниципальной услуги, начиная с подготовки документов (один ответ) | 5 - совсем не сложный;  4 - не очень сложный;  3 - средней сложности;  2 - довольно сложный;  1 - очень сложный | 0,3 |

3.4.4. Итоговое значение общего индекса удовлетворенности определяется как сумма значений индексов удовлетворенности по каждому блоку с учетом весовых коэффициентов блока:

Иуо = 0,23 х Иу1 + 0,2 х Иу2 + ОД 1 х ИуЗ + 0,46 х Иу4 (6),

где:

Иу1 - индекс удовлетворенности заявителей информированием;

Иу2 - индекс удовлетворенности уровнем комфортности получения услуги;

ИуЗ - индекс удовлетворенности временем работы;

Иу4 - индекс удовлетворенности сложностью получения услуги.

3.4.5. Индексы удовлетворенности по каждому блоку (Иу) определяются как сумма средних баллов по каждому вопросу блока, умноженных на весовой коэффициент для подсчета индекса по блоку:

Иу = SUM Вср.хК (7),

где:

Вер. - средний балл;

К - весовой коэффициент.

Средний балл рассчитывается по формуле:

Вср= (8),

где:

Кб - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек.

3.4.6. Для вычисления значения общего индекса удовлетворенности в процентах применяется следующая формула:

Иуо%=х100% (9),

3.4.7. По полученному значению общего уровня удовлетворенности производится общая оценка удовлетворенности получателей услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) в соответствии со значениями, представленными в таблице 8.

Таблица 8

Интерпретация значений общего индекса удовлетворенности

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение индекса общей удовлетворенности, % | Интерпретация значений индекса |
| 1. | 90-100 | Отличный |
| 2. | 80-89 | Очень хороший |
| 3. | 70-79 | Хороший |
| 4. | 60-69 | Удовлетворительный |
| 5. | 50-59 | Неудовлетворительный |
| 6. | 26-49 | Плохой |
| 7. | 0-25 | Очень плохой |

3.4.8. Подсчет общего индекса удовлетворенности осуществляется как в целом по всем услугам, так и по каждой услуге в отдельности.

3.4.9. По полученному значению общего индекса удовлетворенности производится ранжирование услуг по данному параметру. Наибольшей величине индекса присваивается значение 1.0 (первое место).

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким услугам.

3.4.10. Ранжирование органов местного самоуправления производится в соответствии с коэффициентом удовлетворенности (Ку), рассчитанным как среднее арифметическое общих индексов удовлетворенности по каждой муниципальной услуге, предоставляемой органом местного самоуправления.

Наибольшей величине коэффициента удовлетворенности присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким органам местного самоуправления.

3.5. Обращения заявителя в уполномоченный орган, а также в организации, обусловленные требованиями органов местного самоуправления, необходимые для получения конечного результата услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество.

3.5.1. Мониторинг состава и количества обращений заявителя в органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями органов местного самоуправления, необходимые для получения конечного результата муниципальных услуг, проводится с использованием следующих методов:

- метод изучения административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг с целью выявления установленных состава и количества обращений в органы местного самоуправления, многофункциональные центры;

- полуформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

В оценке данного параметра участвуют 3 - 5 вопросы Анкеты.

3.5.2. В подсчете индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям (Иобр.) используются 3 - 4 вопросы Анкеты, представленные в таблице 9. Вопрос 5 Анкеты помогает понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса.

Таблица 9

Перечень вопросов Анкеты и их весовые коэффициенты, участвующие в расчете индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № в/а | Вопрос анкеты | Шкала | Вес для подсчета индекса |
| 3. | Сколько раз Вы посещали ОМС, МФЦ для получения конечного результата муниципальной услуги?  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ раз | Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:  5 - число обращений соответствует установленной норме;  4 - число обращений превышает установленную норму на 2 посещения;  2 - число обращений превышает установленную норму на 3 посещения;  1 - число обращений превышает установленную норму на 4 посещения | 0,55 |
| 4. | Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу?  Сколько раз? | 5 - не приходилось;  4 - приходилось обращаться дважды;  3 - приходилось 3 раза;  2 - приходилось 4 раза;  1 - приходилось 5 и более раз | 0,45 |

3.5.3. Индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям (Иобр.) определяется как сумма средних баллов по каждому вопросу, умноженных на весовой коэффициент для подсчета индекса:

Иоор. = SUM Вер. х К (10 ),

где:

Вер. - средний балл;

К - весовой коэффициент.

ВСР=(11),

К – весовой коэффициент.

Средний балл по каждому вопросу рассчитывается по формуле.

где:

Кб - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек.

3.5.4. Для вычисления значения индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям в процентах применяется следующая формула:

Иобр%=

Где:

Иобр. - индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям.

3.5.5. По полученному значению индекса осуществляется оценка уровня соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям в соответствии со значениями, приведенными в таблице 10.

Таблица 10

Интерпретация значений индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение индекса соответствия количества и состава обращений, % | Интерпретация значений индекса |
| 1. | 90-100 | Очень высокое соответствие |
| 2. | 80-89 | Высокое соответствие |
| 3. | 70-79 | Частичное соответствие |
| 4. | 60-69 | Допустимое несоответствие |
| 5. | 50-59 | Среднее несоответствие |
| 6. | 26-49 | Низкое соответствие |
| 7. | 0-25 | Очень низкое соответствие |

3.5.6. Индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям рассчитывается как в целом по всем услугам, так и по каждой услуге в отдельности.

3.5.7. По полученному значению индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям производится ранжирование услуг по данному параметру. Наибольшей величине индекса присваивается значение 1.0 (первое место).

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким услугам.

3.5.8. Ранжирование органов местного самоуправления производится в соответствии с коэффициентом соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям (Кобр.), рассчитанным как среднее арифметическое индексов соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям по каждой услуге органом местного самоуправления.

Наибольшей величине коэффициента соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям присваивается значение 1.0 (первое место).

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким органам местного самоуправления.

3.6. Финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение муниципальной услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений.

3.6.1. При проведении мониторинга финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленных и реальных (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение услуги), отклонений реальных от нормативно установленных значений используются следующие методы проведения мониторинга:

- метод изучения административных регламентов по предоставлению услуг с целью выявления установленных финансовых затрат на получение услуги;

- полуформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

В оценке финансовых затрат участвуют 33, 34вопросы Анкеты.

3.6.2. Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата услуги (Ифз.) (далее - индекс уровня финансовых затрат) рассчитывается как среднее арифметическое суммы ответов на вопросы Анкеты, представленные в таблице 11.

ИФЗ=

где:

Кб - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек.

Таблица 11

Вопросы анкеты, участвующие в расчете индекса уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № в/а | Вопрос Анкеты | Шкала |
| 33/34 | Последний раз, когда Вы получали муниципальную услугу, Вы получали е бесплатно/с оплатой в соответствии с размером оплаты за оказание муниципальной услуги, или с оплатой превышающей установленный размер? В случае оплаты предоставления услуги укажите размер этой платы | 1) получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги;  2) получил с оплатой в размере \_\_\_\_\_\_  Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:  5- получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги;  4 – оплата превышает установленный размер до 5 %;  3 – оплата превышает установленный размер до 7,5 %;  2 – оплата превышает установленный размер до 10 %;  1 – оплата превышает установленный размер на 10 % и более |

3.6.3. Для вычисления значения индекса финансовых затрат (Из) в процентах применяется следующая формула:

ИФЗ=

где:

Ифз. - индекс уровня финансовых затрат.

3.6.4. Уровень финансовых затрат оценивается в соответствии со значениями индекса, представленными в таблице 12.

Таблица 12

Интерпретация значений индекса уровня финансовых затрат заявителя

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение индекса уровня финансовых затрат | Интерпретация значений индекса |
| 1. | 90-100 | Очень высокий уровень финансовых затрат |
| 2. | 76-89 | Низкий уровень финансовых затрат |
| 3. | 60-75 | Средний уровень финансовых затрат |
| 4. | 41-59 | Уровень финансовых затрат выше среднего |
| 5. | 26-40 | Высокий уровень финансовых затрат |
| 6. | 0-25 | Очень высокий уровень финансовых затрат |

3.6.5. Индекс уровня финансовых затрат рассчитывается как в целом по всем услугам, так и по каждой услуге в отдельности.

3.6.6. По полученному значению индекса уровня финансовых затрат производится ранжирование услуг по данному параметру. Наибольшей величине индекса присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким услугам.

3.6.7. Ранжирование органов местного самоуправления производится в соответствии с коэффициентом уровня финансовых затрат (Кфз.), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня финансовых затрат по каждой услуге, предоставляемой органом местного самоуправления.

Наибольшей величине коэффициента уровня финансовых затрат присваивается значение 1.0 (первое место).

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким органам местного самоуправления.

3.7. Временные затраты заявителя при получении им конечного результата услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных значений.

3.7.1. Мониторинг временных затрат заявителя при получении им конечного результата услуги: нормативно установленных и реальных (по всем необходимым обращениям и услуге в целом) и их отклонений от нормативно установленных значений проводится с использованием следующих методов:

- метод изучения административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг с целью выявления установленных временных затрат заявителя при получении муниципальной услуги;

- полуформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

В оценке данного параметра участвуют 6,7,21 вопросы Анкеты.

3.7.2. В подсчете индекса уровня временных затрат (Ивр.) используются следующие вопросы Анкеты, представленные в таблице 13.

Таблица 13

Перечень вопросов анкеты и их весовые коэффициенты, участвующие в расчете индекса временных затрат

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № в/а | Вопрос Анкеты | Шкала | Вес для подсчета индекса |
| 6. | Сколько примерно времени было потрачено на подготовку пакета документов?  \_\_\_\_\_\_\_\_ дней | Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:  5 - число обращений соответствует установленной норме;  4 - число обращений превышает установленную норму на 2 посещения;  2 - число обращений превышает установленную норму на 3 посещения;  1 - число обращений превышает установленную норму на 4 посещения | 0,20 |
| 7. | Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата услуги? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_дней | Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:  5 - время ожидания соответствует установленной норме;  4 - время ожидания превышает установленную норму на 2 дня;  3 - время ожидания превышает установленную норму на 3 - 5 дней; 2 - время ожидания превышает установленную норму на 6 - 10 дней; 1 - время ожидания превышает установленную норму более чем на 10 дней | 0,55 |
| 21. | Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди?  \_\_\_\_\_\_\_\_ минут (часов) | Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:  5 – время ожидания в очереди соответствует установленной норме;  4 - время ожидания в очереди превышает установленную норму менее чем на 15 минут;  3 - время ожидания в очереди превышает установленную норму на 16 - 30 минут;  2 - время ожидания в очереди превышает установленную норму на 31 - 60 минут;  1 - время ожидания в очереди превышает установленную норму более чем на 1 час | 0,25 |

3.7.3. Индекс уровня временных затрат (Ивз.) определяется как сумма средних баллов по каждому вопросу, умноженных на весовой коэффициент вопроса для подсчета индекса.

Ивз.=SUM Вср.хК (15),

где:

Вер. - средний балл;

К - весовой коэффициент.

Средний балл по каждому вопросу рассчитывается по формуле:

Вср=

где:

Кб - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек.

3.7.4. Для вычисления значения индекса уровня временных затрат в процентах применяется следующая формула:

Ивз%=

где:

Изв. - индекс уровня временных затрат.

3.7.5. По полученному значению индекса осуществляется оценка уровня временных затрат заявителя в соответствии со значениями, представленными в таблице 14.

Таблица 14

Интерпретация значений индекса уровня временных затрат

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение индекса уровня временных затрат, % | Интерпретация значений индекса уровня временных затрат |
| 1. | 90-100 | Очень низкий уровень временных затрат |
| 2. | 76-89 | Низкий уровень временных затрат |
| 3. | 60-75 | Средний уровень временных затрат |
| 4. | 41-59 | Уровень временных затрат выше среднего |
| 5. | 26-40 | Высокий уровень временных затрат |
| 6. | 0-25 | Очень высокий уровень временных затрат |

3.7.6. Индекс уровня временных затрат рассчитывается как в целом по всем услугам, так и по каждой услуге в отдельности.

3.7.7. По полученному значению индекса уровня временных затрат производится ранжирование услуг по данному параметру. Наибольшей величине индекса присваивается значение 1.0 (первое место).

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким услугам.

3.7.8. Ранжирование органов местного самоуправления производится в соответствии с коэффициентом уровня временных затрат (Квз.), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня временных затрат по каждой услуге, предоставляемой органом местного самоуправления.

Наибольшей величине коэффициента уровня временных затрат присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким органам местного самоуправления.

3.8. Наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением услуг.

3.8.1. Мониторинг наличия неформальных платежей в связи с получением услуг определяется с использованием следующих методов:

- проведение опросов «на выходе» или анкетирование получателей услуг;

- метод изучения административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг, нормативных правовых актов, устанавливающих оплату за предоставление услуги, с целью выделения неформальных платежей.

В оценку наличия неформальных платежей входят 30 - 32 вопросы Анкеты.

3.8.2. В подсчете индекса уровня неформальных платежей (Инп.) используется 30 вопрос Анкеты, представленный в таблице 15. Вопросы 31, 32 Анкеты помогают понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса.

Индекс уровня неформальных платежей (Инп.) рассчитывается как среднее арифметическое ответов на вопрос:

Инл. =

где:

Кб - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек.

Таблица 15

Вопросы анкеты, участвующие в расчете индекса уровня неформальных платежей, и интерпретация отчетов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № в/а | Вопрос Анкеты | Шкала |
| 30. | Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам специалистам органов местного самоуправления, многофункциональных центров | Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:  5 - не приходится;  4 - приходилось 1 раз;  3 - редко, но приходится;  2 - приходится часто;  1 - приходится постоянно |

3.8.3. Для вычисления значения уровня неформальных платежей (Инп.) в процентах применяется следующая формула:

Инп.%=

где:

Инп. - индекс уровня финансовых затрат.

3.8.4. Уровень неформальных платежей оценивается в соответствии со значениями индекса, приведенными в таблице 16.

Таблица 16

Интерпретация значений индекса уровня неформальных платежей

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение индекса уровня неформальных платежей, % | Интерпретация значений индекса |
| 1. | 90-100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |
| 2. | 76-89 | Низкий уровень неформальных платежей |
| 3. | 60-75 | Средний уровень неформальных платежей |
| 4. | 41-59 | Уровень неформальных платежей выше среднего |
| 5 | 26-40 | Высокий уровень неформальных платежей |
| 6. | 0-25 | Очень высокий уровень неформальных платежей |

3.8.5. Индекс уровня неформальных платежей рассчитывается как в целом по всем услугам, так и по каждой и муниципальной услуге в отдельности.

3.8.6. По полученному значению индекса уровня неформальных платежей производится ранжирование услуг по данному параметру. Наибольшей величине индекса присваивается значение 1.0 (первое место).

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким услугам.

3.8.7. Ранжирование органов местного самоуправления производится в соответствии с коэффициентом уровня неформальных платежей (Кнп.), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня неформальных платежей по каждой услуге, предоставляемой органом местного самоуправления.

Наибольшей величине коэффициента уровня неформальных платежей присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким органам местного самоуправления.

3.9. Привлечение заявителями посредников в получении услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов местного самоуправления, предоставляющих услугу. 3.9.1. Мониторинг привлечения заявителями посредников в получении услуги проводится методом полуформализованного интервьюирования или анкетирования заявителей.

В оценке данного параметра участвуют 45 - 47 вопросы Анкеты.

3.9.2. В расчете индекса уровня привлечения посредников в получении услуги (Ип) (далее - индекс уровня привлечения посредников) используется 45 вопрос Анкеты, представленный в таблице 17. Вопросы Анкеты 46 - 47 помогают понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса.

Таблица 17

Вопрос анкеты, участвующей в расчете индекса уровня привлечения посредников в получении муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № в/а | Вопрос Анкеты | Шкала |
| 45<\*> | Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения услуги? (в подсчете участвуют только ответы тех получателей услуги, которые обращались в посредническую организацию по принуждению (явному, неявному) со стороны органов местного самоуправления, многофункциональных центров) | 5 - не приходится;  4 - приходилось 1 раз; 3 - изредка, но приходится;  2 - приходится часто;  1 - приходится постоянно |
|  | Приходилось ли Вам обращаться в Посредническую организацию с целью получения услуги? (в подсчете участвуют ответы всех получателей услуги, которые обращались в посредническую организацию) | 5 - не приходится;  4 - приходилось 1 раз; 3 - изредка, но приходится;  2 - приходится часто;  1 - приходится постоянно |

<\*> Данный вопрос предназначен для определения доли привлечения посредников в получении услуги по принуждению (явному, неявному) со стороны органов местного самоуправления, многофункциональных центров в общем объеме привлечения посредников. Ответы на вопрос не используются в расчете индекса уровня привлечения посредников в получении услуги.

<\*\*> В расчете индекса уровня привлечения посредников в получении услуги используются ответы именно этого вопроса.

3.9.3. Индекс уровня привлечения посредников (Ип) определяется как отношение суммы баллов по ответам на вопрос Анкеты к количеству опрошенных человек.

Ип=

где:

Кб - сумма баллов по ответам на вопрос Анкеты;

Ко - количество опрошенных человек.

3.9.4. Для вычисления значения индекса уровня привлечения посредников в процентах применяется следующая формула:

Ип%=

где:

Ип - индекс привлечения посредников.

3.9.5. По полученному значению индекса уровня привлечения посредников осуществляется оценка уровня привлечения посреднических организаций в соответствии со значениями, представленными в таблице 18.

Таблица 18

Интерпретация значений индекса уровня привлечения посредников

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение индекса уровня привлечения посредников, % | Интерпретация значений индекса |
|  | 90-100 | Очень низкий уровень привлечения посредников |
| 2. | 76-89 | Низкий уровень привлечения посредников |
| 3. | 60-75 | Средний уровень привлечения посредников |
| 4. | 41-59 | Уровень привлечения посредников выше среднего |
| 5. | 26-40 | Высокий уровень привлечения посредников |
| 6. | 0-25 | Очень высокий уровень привлечения посредников |

3.9.6. Индекс уровня привлечения посредников рассчитывается как в целом по всем услугам, так и по каждой услуге в отдельности.

3.9.7. По полученному значению индекса привлечения посредников производится ранжирование услуг по данному параметру. Наибольшей величине индекса присваивается значение 1.0 (первое место).

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким услугам.

3.9.8. Ранжирование органов местного самоуправления производится в соответствии с коэффициентом привлечения посредников (Кп), рассчитанным как среднее арифметическое индексов привлечения посредников по каждой услуге, предоставляемой органом местного самоуправления.

Наибольшей величине коэффициента привлечения посредников присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким органам местного самоуправления.

3.9.9. Индекс привлечения посредников рассчитывается как в целом по всем услугам, так и по каждой услуге в отдельности.

3.10. Расчет итогового индекса качества предоставления услуг.

3.10.1 По итогам проведения мониторинга качества предоставления услуг рассчитывается итоговый индекс качества предоставления услуг.

3.10.2. Весовые коэффициенты по каждому параметру качества предоставления услуг, необходимые для расчета итогового индекса качества предоставления услуг, представлены в таблице 19.

Таблица 19

Параметры качества предоставления муниципальных услуг и их весовые коэффициенты

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Параметр | Весовой |
| 1. | Соблюдение стандартов муниципальных услуг | 0,1 |
| 2. | Проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги | 0,1 |
| 3. | Удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) | 0,3 |
| 4. | Обращения заявителя в органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями органов местного самоуправления, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги | 0,1 |
| 5. | Финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение муниципальной услуги) | 0,1 |
| 6. | Временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям услуге в целом) | 0,1 |
| 7. | Наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг | 0,1 |
| 8. | Привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу | 0,1 |
|  | Итого | 1,0 |

3.10.3. Итоговый индекс качества предоставления услуг определяется как сумма значений индексов по каждому параметру качества предоставления услуг, умноженных на их весовые коэффициенты:

Ик = ОД х Ист. + 0,1 х Ипр. + 0,3 х Иуо + 0,1 х Иобр. + + 0,1 х Ифз. + 0,1 х Ивр. + 0,1 х Инп. + 0,1 х Ип (22),

Где:

Ист. - индекс соблюдения стандартов качества предоставления услуг;

Ипр. - индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении услуги;

Иуо - общий индекс удовлетворенности получателей услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам;

Иобр. - индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям;

Ифз. - индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата услуги;

Ивр. - индекс уровня временных затрат;

Инп. - индекс уровня неформальных платежей;

Ип - индекс привлечения посредников в ходе получения услуги.

3.10.4. По полученному значению итогового индекса качества предоставления услуг производится ранжирование муниципальных услуг. Наибольшей величине итогового индекса качества предоставления услуг присваивается значение 1.0 (первое место).

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким услугам.

3.10.5. Ранжирование органов местного самоуправления производится в соответствии с коэффициентом качества предоставления услуг (Ккач.), рассчитанным как среднее арифметическое индексов качества предоставления услуг по каждой услуге, предоставляемой органом местного самоуправления.

Наибольшей величине коэффициента качества предоставления услуг присваивается значение 1.0 (первое место).

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким органам местного самоуправления.

1. Итоговые результаты проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

4.1. Органы местного самоуправления по итогам проведенного мониторинга готовят отчет, который содержит следующие сведения:

а) результаты по оценочным характеристикам реализации стандарта предоставления услуг согласно приложению 2 к настоящим рекомендациям;

б) результаты мониторинга по каждой услуге, предоставляемой органом местного самоуправления, согласно приложению 3 к настоящим рекомендациям;

в) качества предоставления всего перечня муниципальных услуг местного самоуправления согласно приложению 4 к настоящим рекомендациям;

г) перечень наиболее часто встречающихся отклонений от стандартов предоставления муниципальной услуги органом местного самоуправления и анализ выявленных отклонений;

д) выводы по принятию решений об устранении выявленных проблем предоставления муниципальной услуги. Министерство цифрового развития и связи Иркутской области (далее - министерство) на основе данных органов местного самоуправления готовит отчет о проведенном мониторинге услуг.

4.2. Отчет мониторинга министерства содержит следующие сведения:

а) перечень наиболее часто встречающихся отклонений от стандартов предоставления услуг органами местного самоуправления;

б) перечень органов местного самоуправления, в которых при проведении мониторинга были выявлены нарушения стандартов;

в) выводы по принятию решений об устранении выявленных проблем предоставления услуг.

4.3. Результаты мониторинга могут иллюстрироваться графиками, диаграммами.

Приложение 1

к Методическим рекомендациям проведения

мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

в Коноваловском муниципальном образовании

Анкета для проведения мониторинга качества предоставления

муниципальных услуг органами местного

самоуправления Коноваловского муниципального образования

1. **Когда Вы обращались за получением муниципальной услуги? Назовите месяц и год: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
2. **Куда Вы обращались за получением муниципальной услуги?**

*а) орган местного самоуправления Коноваловского муниципального образования (далее - ОМС)*

*б) многофункциональный центр (далее – МФЦ)*

**3. Сколько раз Вы посещали ОМС, МФЦ для получения конечного результата муниципальной услуги? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**4.Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу? Сколько раз**?

*а) не приходилось*

*б) приходилось обращаться дважды*

*в) приходилось обращаться 3 раза*

*г) приходилось обращаться 4 раза*

*д) приходилось обращаться 5 раз и более*

1. **Назовите все причины Вашего посещения ОМС, МФЦ в процессе получения муниципальной услуги**

*а) чтобы получить консультацию специалиста администрации*

*б) чтобы подать документы*

*в) обнаружились ошибки при подготовке документов*

*г) внесение дополнительной информации, документов*

*д) из-за больших очередей*

*е) заявитель не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема)*

*ж) за результатом предоставления услуги*

*з) другое (что именно)*

**6. Сколько примерно времени было потрачено заявителем на подготовку пакета документов?**

*\_\_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ дней*

**7.Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата муниципальной услуги?**

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.*

**8. Оцените по пятибалльной шкале эти временные затраты. По Вашему мнению, прохождение процедуры было долгим или быстрым? (один ответ)**

*а) 1 балл – слишком долгов*

*б) 2 балла – в общем-то, долго*

*в) 3 балла - недолго, нормально, приемлемо*

*г) 4 балла – быстро*

*д) 5 баллов – очень быстро*

**9. из каких источников Вы получали информацию о порядке предоставления муниципальной услуги?**

*а) из нормативных правовых актов*

*б) посредством личного непосредственного общения со*

*специалистами ОМС, МФЦ*

*в) прочитал информацию на стендах в ОМС, МФЦ*

*г) по телефону от сотрудника ОМС, МФЦ*

*д) от соседей*

*е) от коллег, знакомых, родственников*

*ж) публикации в газетах*

*з) предачи на телевидении*

*и) информационно-телекоммуникационной сети Интернет*

*к) передачи по радио*

*л) в региональной государственной информационной*

*системе «Портал государственных услуг Иркутской области»*

*в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:* [*http://pgu.irkobl.ru*](http://pgu.irkobl.ru)

**10*.* Понадобилось ли Вам обращаться еще куда-либо, чтобы узнать полную информацию о том, где именно можно решить свой вопрос и какие документы потребуются?**

*а) больше никуда не обращался*

*б) одно дополнительное обращение*

*в) два дополнительных обращения*

*г) четыре дополнительных обращения*

*д) более 5 обращений*

**11. Оцените по пятибалльной шкале полноту полученной информации из источника, в который обратились (по убыванию)?**

*а) 5 баллов – очень доволен*

*б) 4 балл – доволен*

*в) 3 балл – скорее доволен*

*г) 2 балла – скорее недоволен*

*д) 1 балл – совершенно недоволен*

**12. Оцените по пятибалльной шкале актуальность полученной информации (по убыванию)?**

*а) 5 баллов – очень актуальна*

*б) 4 балла – актуальна*

*в) 3 балла – скорее актуальна*

*г) 2 балла – скорее неактуальна*

*д) 1 балл – совершенно неактуальна*

**13. Оцените по пятибалльной шкале достоверность полученной информации (по убыванию)?**

*а) 5 баллов – очень доволен*

*б) 4 балла – доволен*

*в) 3 балла – скорее доволен*

*г) 2 балла – скорее недоволен*

*д) 1 балл – совершенно недоволен*

***14.* О каких альтернативных способах информирования о предоставлении и муниципальной услуги Вы знаете?**

*а) нормативные правовые акты*

*б) личные консультации сотрудников ОМС, МФЦ*

*в) информация на стендах в ОМС, МФЦ*

*г) консультации сотрудников ОМС, МФЦ по телефону*

*д) соседи*

*е) коллеги, знакомые, родственники*

*ж) публикации в газетах*

*з) передачи на телевидении*

*и) информационно-телекоммуникационная сеть Интернет*

*к) передачи по радио*

***л)*** *региональная государственная информационная*

*система «Портал государственных услуг Иркутской области»*

*в информационно-телекоммуникационной сети Интернет*

*м) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**15. Насколько Вы были довольны имеющимися возможностями получения информации (один ответ)?**

*а) 5 баллов – очень доволен*

*б) 4 балла – доволен*

*в) 3 балла – скорее доволен*

*г) 2 балла – скорее недоволен*

*д) 1 балл – совершенно недоволен*

**16. Какой, на Ваш взгляд, источник получения информации наиболее эффективный?**

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

**17. Достаточно ли информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах в ОМС, МФЦ?**

*а) да*

*б) нет*

*в) информация отсутствует*

**18. Если нет, то какую информацию Вам хотелось бы видеть дополнительно?**

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

**19. Остались ли Вы довольны от общения со специалистами, ОМС, МФЦ (дайте один ответ по каждой строке)?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень доволен (5) | Доволен (4) | Скорее доволен (3) | Скорее недоволен (2) | Совершенно недоволен (1) |
| Ответами на Ваши звонки по телефону |  |  |  |  |  |
| Ответами на письменные запросы |  |  |  |  |  |
| Компетентностью сотрудников ОМС, МФЦ |  |  |  |  |  |
| Продолжительностью приема |  |  |  |  |  |
| Внимательностью и вежливостью специалистов ОМС, МФЦ |  |  |  |  |  |
| Общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников |  |  |  |  |  |

**20. Приходилось ли Вам ожидать приема у специалистов ОМС, МФЦ в очереди (один ответ)?**

*а) нет, не приходилось*

*б) по-разному, и приходилось, и нет*

*в) да, при каждом посещении*

**21. Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди?**

***\_\_\_\_\_\_\_ минут \_\_\_\_\_\_\_\_ часов.***

**22. Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? Оцените уровень удобства по пятибалльной шкале (один ответ):**

*а) 5 баллов – очень удобны*

*б) 4 балла – удобны*

*в) 3 балла – скорее удобны*

*г) 2 балла – скорее неудобны*

*д) 1 балл – совершенно неудобны*

***23.* Какие должны быть условия для ожидания приема в ОМС, МФЦ, по Вашему мнению?**

*а) столы*

*б) стулья, кресла*

*в) система кондиционирования воздуха*

*г) гардероб*

*д) торговая точка с продуктами и напитками непосредственно в здании*

*е) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**24. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в ОМС, МФЦ? Оцените по пятибалльной шкале уровень организации очереди (по убыванию):**

*а) 5 баллов – полностью удовлетворяет*

*б) 4 балла – удовлетворяет*

*в) 3 балла – скорее удовлетворяет*

*г) 2 балла – скорее не удовлетворяет*

*д) 1 балл – полностью не удовлетворяет*

**25. Если не удовлетворяет, то в чем причина?**

*а) очередь не организованно*

*б) длительное ожидание в очереди*

*в) недостаточно мест для ожидания*

*г) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***26.* Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы ОМС, МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу (по убыванию):**

*а) 5 баллов – полностью удовлетворяет*

*б) 4 балла – удовлетворяет*

*в) 3 балла – скорее удовлетворяет*

*г) 2 балла – скорее не удовлетворяет*

*д) 1 балл – полностью не удовлетворяет*

**27. Какой график работы с посетителями Вы считаете наиболее приемлемым (один ответ)?**

*а) устраивает нынешний график работы*

*б) все рабочие дни недели в течение всего рабочего времени*

*в) все рабочие дни в течение нескольких часов*

*(каких именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*г) несколько рабочих дней в неделю (каких именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*д) шесть рабочих дней в неделю (каких именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*е) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*ж) все равно*

***28.* Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны представителей ОМС, МФЦ в процессе предоставления муниципальной услуги?**

*а) да*

*б) нет*

**29. Если да, то с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны представителей ОМС, МФЦ Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления муниципальной услуги?**

*а) установление неофициальной очереди*

*б) советы обратиться в другую посредническую организацию, оказывающую услугу за плату*

*в) необходимая информация предоставляется за дополнительную плату*

*г) требование представления документов, не предусмотренных законодательством*

*д) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**30. Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам сотрудникам ОМС, МФЦ?**

*а) приходится постоянно*

*б) приходится часто*

*в) редка, но приходится*

*г) приходилось 1 раз*

*д) не приходится*

**31. Если приходилось, то в каких размерах?**

*а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей*

*б) воздержусь*

**32. С какой целью Вы осуществляли неформальные платежи?**

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

**33. Последний раз, когда Вы получали муниципальную услугу, Вы получали ее бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги, или с оплатой, превышающей установленный размер?**

*а) получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги*

*б) часть стоимости муниципальной услуги пришлось заплатить*

**34. В случае оплаты муниципальной услуги, укажите размер этой платы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.**

**35. Использовали ли Вы когда-либо личные связи (знакомства), чтобы получить качественное обслуживание в ОМС, МФЦ?**

*а) да, иначе получить услугу очень сложно*

*б) иногда приходится*

*в) как правило, приходится*

*г) нет*

**36.****Как Вы считаете, нуждается ли здание, в котором предоставляются муниципальные услуги, в ремонте?**

*а) нет, здание находится в отличном состоянии*

*б) в целом нет, но косметический ремонт не помешает*

*в) здание требует проведение ремонта*

*г) здание требует проведение капитального ремонта*

**37. Удобны ли были для Вас имеющиеся условия оказания муниципальной услуги в учреждении (один ответ)?**

*а) вполне удобно, в здании есть все необходимое чтобы получать качественные муниципальные услуги*

*б) скорее удобно*

*в) в чем-то удобно, в чем-то нет*

*г) скорее неудобно – заявитель лишен многих возможностей*

*д) неудобно – получить качественную муниципальную услугу в этом здании очень сложно*

**38. Достаточно ли столов и канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?**

*а) достаточно*

*б) недостаточно*

**39. Если недостаточно, то чего не хватает?**

*а) мест для заполнения документов*

*б) канцелярских принадлежностей*

*в) бланков*

*г) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**40. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения ОМС, МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение) (по убыванию)?**

*а) 5 баллов – полностью удовлетворяет*

*б) 4 балла – удовлетворяет*

*в) 3 балла – скорее удовлетворяет*

*г) 2 балла – скорее не удовлетворяет*

*д) 1 балл – полностью не удовлетворяет*

**41. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения ОМС, МФЦ, в котором предоставляется муниципальная услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования, мест для сидения) (по убыванию)?**

*а) 5 баллов – полностью удовлетворяет*

*б) 4 балла – удовлетворяет*

*в) 3 балла – скорее удовлетворяет*

*г) 2 балла – скорее не удовлетворяет*

*д) 1 балл – полностью не удовлетворяет*

**42. Отказывали ли Вам в предоставлении муниципальной услуги?**

*а) да*

*б) нет*

**43. если отказывали, то по какой причине?**

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

**44. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих учреждения?**

*а) 5 баллов – очень доволен*

*б) 4 балла – доволен*

*в) 3 балла – скорее доволен*

*г) 2 балла – скорее недоволен*

*д) 1 балл – совершенно недоволен*

**45. Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения муниципальной услуги?**

*а) приходится постоянно*

*б) приходится часто*

*в) изредка, но приходится*

*г) приходилось 1 раз*

*д) не приходится*

**46. Если да, то с какой целью Вы обращались к посреднику?**

*а) для получения консультации или иной помощи при подготовке документов и прохождении административных процедур*

*б) для повышения комфортности получения муниципальной услуги (например, получение услуги вне очереди)*

*в) для снижения количества обращений в ОМС*

*г) для подготовки документов для получения муниципальной услуги в соответствии с законодательством*

*д) для получения необходимых навыков для получения муниципальной услуги*

*е) для обеспечения гарантии получения муниципальной услуги*

*ж) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**47. Укажите причины Вашего обращения в посредническую организацию:**

*а) по собственному желанию*

*б) по принуждению (явному, неявному) со стороны ОМС, МФЦ*

*в) в силу требований законодательства*

**48. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления муниципальной услуги в целом?**

*а) 5 баллов – отлично*

*б) 4 балла – хорошо*

*в) 3 балла – удовлетворительно*

*г) 2 балла – плохо*

*д) 1 балл – очень плохо*

**49. Что Вас больше всего не удовлетворяет в процедуре оказания услуги ОМСУ, МФЦ и ее результатах, а также в работе (может быть несколько вариантов ответов)?**

*а) утомительное ожидание в очереди*

*б) некомпетентность сотрудников - не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу*

*в) приходится ждать принятия решения больше установленного срока*

*г) отсутствие сотрудников в рабочее время*

*д) некомфортно в помещении - душно или холодно*

*е) помещение не приспособлено для ожидания*

*ж) я не получил то, за чем приходил в учреждение*

*з) муниципальные услуги были оказаны некачественно*

*и) плохая организация процедуры приема посетителей*

*к) грубость, невнимательность сотрудников*

*л) неудобный график работы*

*м) неудобное месторасположение здания, помещения ОМС, МФЦ*

*н) невозможно дозвониться, найти нужного специалиста*

*о) запутанная процедура оформления документов*

*п) недостаточно информации*

*р) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*с) всем удовлетворен*

**50. Насколько сложным Вам показался весь процесс получения муниципальной услуги, начиная с подготовки документов (один ответ)?**

*а) 1 балл – очень сложно*

*б) 2 балла – довольно сложный*

*в) 3 балла – средней сложности*

*г) 4 балла – не очень сложный*

*д) 5 баллов – совсем не сложный*

**51. С какими проблемами Вы столкнулись при получении муниципальной услуги?**

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

**52. По Ваш ему мнению, какие изменения произойдут в сфере оказания муниципальных услуг в учреждении через 3 - 4 года - к лучшему, к худшему или ничего не изменится (один ответ)?**

*а) безусловно к лучшему*

*б) скорее к лучшему*

*в) скорее к худшему*

*г) безусловно к лучшему*

*д) ничего не изменится*

**53. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем положении дел для оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

Приложение 2

к Методическим рекомендациям проведения

мониторинга качества предоставления муниципальных

услуг в Коноваловском муниципальном образовании

Форма отчета по оценочным характеристикам стандарта предоставления муниципальных услуг

(Глава 3. Методика проведения мониторинга, Таблица 1)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование характеристики <\*> | Да/нет | Рекомендации | Наименование учреждения, в котором проводится мониторинг | Адрес учреждения | Время и дата проведения мониторинга |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

<\*> Форма отчета заполняется исполнительными органами, органами местного самоуправления.

Приложение 3

к методическим рекомендациям

проведения мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

в Коноваловском муниципальном образовании

Форма отчета мониторинга качества предоставления

муниципальных услуг в Коноваловском муниципальном образовании

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер (идентификатор) муниципальной услуги | Индекс | Абсолютное значение индекса | Знамени е индекса, % | Интерпретация значения индекса (Глава 3. Методика проведения мониторинга) | Причины сформировавшегося значения | Количество респондентов | Коментарии |
| Муниципальные услуги | | | | | | | |
| Наименование муниципальной услуги | | | | | | | |
|  |  | | | | | | |
|  | Ик<1> |  |  |  |  |  |  |
| Ист. <2> |  |  |  |  |  |  |
| Ипр. <3> |  |  |  |  |  |  |
| Иуо <4> |  |  |  |  |  |  |
| Иобр. <5> |  |  |  |  |  |  |
| Ифз. <6> |  |  |  |  |  |  |
| Ивз. <7> |  |  |  |  |  |  |
| Инп. <8> |  |  |  |  |  |  |
| Ип<9> |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

<\*>Данная форма отчета отражает основные значения проведенного мониторинга по каждому исполнительному органу, органу местного самоуправления.

Форма отчета заполняется органами местного самоуправления.

<1> Итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг.

<2>Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

<3>Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги.

<4>Индекс удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью.

<5>Индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям.

<6> Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги.

<7>Индекс уровня временных затрат.

<8>Индекс уровня неформальных платежей.

<9>Индекс уровня привлечения посредников.

Приложение 4

к методическим рекомендациям

проведения мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

в Коноваловском муниципальном образовании

**ЗНАЧЕНИЕ КОЭФФИЦИЕНТА ПО КАЖДОМУ ИНДЕКСУ** <\*>

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Кк<1> | Кст. <2> | Кпр. <3> | Ко<4> | Кобр. <5> | Кфз. <6> | Квз. <7> | Кнп. <8> | Кп<9> |
| Наименование органа местного самоуправления |  | | | | | | | | |
| Коэффициент | п <11> SUM Kj, n=l  -----  n | п  SUM Kj, n=l  -------  n | п  SUM Kj, n=l  -------  n | п  SUM Kj,  n=l  -------  n | п  SUM Kj,  n=l -------  n | п  SUM Kj, n=l  ------  n | п  SUM Kj, n=l  ------  n | п  SUM Kj, n=l  ------  n | п  SUM Kj,  n=l  -------  n |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

<\*> Данная форма отчета отражает среднее значение индекса по всем муниципальным услугам, предоставляемым органом местного самоуправления, и позволяет определить по какому критерию муниципальная услуга оказывается органом местного самоуправления более качественно, а также на какие критерии стоит обратить внимание и повысить уровень качества оказания муниципальных услуг.

Форма отчета заполняется органами местного самоуправления.

<1> Коэффициент качества предоставления муниципальных услуг.

<2> Коэффициент соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

<3> Коэффициент уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги.

<4> Коэффициент удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью.

<5> Коэффициент соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям.

<6> Коэффициент уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги.

<7> Коэффициент уровня временных затрат.

<8> Коэффициент уровня неформальных платежей.

<9> Коэффициент уровня привлечения посредников.

<10> Коэффициент рассчитывается как среднее арифметическое конкретного индекса по каждой услуге, предоставляемой органом местного самоуправления.

<11> Mj - индекс.

п - количество муниципальных услуг.

Приложение 5

к методическим рекомендациям

проведения мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

в Коноваловском муниципальном образовании

**ФОРМА ОТЧЕТА ПО ОЦЕНОЧНЫМ ХАРАКТРИСТИКАМ РЕАЛИЗАЦИИ СТАНДАРТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ** <\*>

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование характеристики | Количество учреждений, в которых проведен мониторинг | Количество учреждений, в которых данный показатель соответствует установленным требованиям | Примечание |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

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

<\*>Форма отчета заполняется министерством экономического развития Иркутской области на основе данных, представленных, органами м

Приложение 6

к методическим рекомендациям

проведения мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

в Коноваловском муниципальном образовании

**РАНЖИРОВАНИЕ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**ПО ПОЛУЧЕННОМУ ЗНАЧЕНИЮ ИНДЕКСА <\*>**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер (идентификатор) муниципальной услуги | Наименование муниципальной услуги | Ик <1> | | Ист. <2> | | Ипр. <3> | | Иуо <4> | | Иобр. <5> | | Ифз. <6> | | Ивз. <7> | | Инп. <8> | | Ип <9> | |
| 1 <10> | 2 <11> | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| Муниципальные услуги | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Среднее значение | | п <12> SUM Иj, n=l  -----  n | п  SUM Иj, n=l -------  n | п  SUM Иj, n=l -------  n | п  SUM Иj, n=l -------  n | п  SUM Иj, n=l -------  n | п  SUM Иj, n=l -------  n | п  SUM Иj, n=l -------  n | п  SUM Иj, n=l -------  n | п  SUM Иj, n=l -------  n | п  SUM Иj, n=l -------  n | п  SUM Иj, n=l -------  n | п  SUM Иj, n=l -------  n | п  SUM Иj, n=l -------  n | п  SUM Иj, n=l -------  n | п  SUM Иj, n=l -------  n | п  SUM Иj, n=l -------  n | п  SUM Иj, n=l -------  n | п  SUM Иj, n=l -------  n |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

<\*> данная форма отчета позволяет определить рейтинг каждой муниципальной услуги в зависимости от значения соответствующего индекса, также позволяет выявить наиболее проблемные муниципальные услуги с наименьшим рейтингом, на которые стоит обратить особое внимание. Кроме того, форма позволяет провести ранжирование по каждому индексу в зависимости от его итогового значения по всем муниципальным услугам с целью определения по какому критерию муниципальная услуга оказывается наиболее качественно, а также на какие критерии стоит обратить внимание и повысить уровень качества оказания услуг.

Форма отчет заполняется министерством экономического развития Иркутской области на основе данных, представленных органами местного самоуправления, согласно приложению 3.

<1> Итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг.

<2> индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

<3> индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги.

<4> индекс удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью.

<5> Индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям.

<6> Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги.

<7> Индекс уровня временных затрат.

<8> Индекс уровня неформальных платежей.

<9> Индекс уровня привлечения посредников.

<10> Абсолютное значение индекса.

<11> Рейтинг муниципальной услуги в зависимости от показателя индекса.

<12> Иj – индекс.

п – количество муниципальных услуг.

Приложение 7

к методическим рекомендациям

проведения мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

в Коноваловском муниципальном образовании

**РАНЖИРОВАНИЕ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ПО ПОЛУЧЕННОМУ КОЭФФИЦИЕНТУ** <\*>

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование ОМС | Ик <1> | | Ист. <2> | | Ипр. <3> | | Иуо <4> | | Иобр. <5> | | Ифз. <6> | | Ивз. <7> | | Инп. <8> | | Ип <9> | |
| 1 <10> | Рейтинг | К | Рейтинг | К | Рейтинг | К | Рейтинг | К | Рейтинг | К | Рейтинг | К | Рейтинг | К | Рейтинг | К | Рейтинг |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

<\*> Данная форма отчета отражает рейтинг органов местного самоуправления, которые наиболее качественно предоставляют муниципальные услуги, в соответствии с полученным коэффициентом (среднее значение индекса по всем услугам, предоставляемым органом местного самоуправления).

Форма отчета заполняется министерством экономического развития Иркутской области на основе данных, представленных органами местного самоуправления, согласно Приложению 4.

<1> Итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг.

<2> Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

<3> Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги.

<4> Индекс удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью.

<5> Индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям.

<6> Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги.

<7> Индекс уровня временных затрат.

<8> Индекс уровня неформальных платежей.

<9> Индекс уровня привлечения посредников.

<10> Коэффициент рассчитывается как среднее арифметическое конкретного индекса по каждой муниципальной услуге, предоставляемой исполнительным органом, органом местного самоуправления.