**15.09.2017г. № 23 -п**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯОБЛАСТЬ**

**АЛАРСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ЕГОРОВСК»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОРЯДКЕ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ «ЕГОРОВСК»**

Руководствуясь [Федеральным законом](garantF1://12077515.0) от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с [письмом](garantF1://12088328.0) Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.04.2011г. № 8863-ОФ/ДО9 «О Методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг», [Методическими рекомендациями](garantF1://34634071.9991) проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области, утвержденными [приказом](garantF1://34634071.0) Министерства экономического развития, труда, науки и высшей школы Иркутской области от 02.11.2011г. № 22-мпр, руководствуясь Уставом муниципального образования «Егоровск»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Егоровск» (Приложение к настоящему Постановлению).

2. Опубликовать настоящее постановление в «Егоровском вестнике».

3.Постановление разместить на официальном сайте администрации муниципального образования «Егоровск» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением постановления возложить на специалиста администрации Булгаеву Т.В..

Глава муниципального образования

«Егоровск»

Н.П.Климентьева

Приложение №1

к постановлению главы муниципального

образования «Егоровск»

от 15.09.2017г. № 23-П

# Положение

# о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Егоровск»

# I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Егоровск» (далее - Положение) определяет цели, задачи, порядок и методы проведения мониторинга предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования «Егоровск», и ее структурных подразделений (далее - муниципальная услуга и администрация, структурные подразделения соответственно).

1.2. 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.

1.3. Мониторинг проводится в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг.

1.4. 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, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги;

б) выявление уровня удовлетворенности жителей муниципального образования «Егоровск» предоставляемыми муниципальными услугами;

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

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

1.5. Объектом мониторинга является:

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

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

Перечень изучаемых муниципальных услуг включает муниципальные услуги, предоставляемые администрацией, структурными подразделениями; услуги, оказываемые муниципальными учреждениями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), выполняемое (выполняемый) за счет средств бюджета муниципального образования «Егоровск», подлежащие включению в Реестр муниципальных услуг; а также услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, оказываемые подведомственными организациями исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления.

1.6. В ходе мониторинга исследуются:

а) законодательство Российской Федерации, Иркутской области, муниципальные правовые акты муниципального образования «Егоровск», регулирующие предоставление муниципальных услуг и устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;

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

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

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

а) соблюдение стандартов муниципальных услуг;

б) проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

в) удовлетворенность заявителей качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) муниципальной услуги, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

д) обращения заявителя в администрацию, структурные подразделения, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;

е) 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), отклонение реальных от нормативно установленных значений;

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

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

и) привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) администрации, структурных подразделений предоставляющих муниципальную услугу.

# II. Этапы проведения мониторинга

2. Мониторинг проводится в пять этапов:

2.1. Этап I «Организационный»:

2.1.1. Дополнение при необходимости администрации структурного подразделения, проводящим мониторинг, указанного выше перечня исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг ([пункт 1.7](#sub_17) настоящего Положения), 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 муниципальных услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения.

2.2.2. Администрация, проводящая мониторинг, определение, выбор и описание характеристик наиболее распространенного (массового) варианта (вариантов) получения государственной и муниципальной услуги («типовой траектории получения государственной услуги»), наиболее характерного объекта (объектов) исследования («типового объекта наблюдения») в случае, если обстоятельства и способы предоставления государственной и 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 муниципальных услуг.

2.2.6. Подготовка интервьюеров к проведению опросов.

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

2.3.1. Проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно установленных значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной 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 нормативно установленных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг»:

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

2.4.2. Систематизация выявленных проблем качества и доступности 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 муниципальной услуги, соотношений их нормативно установленных и фактических значений с аналогичными данными по другим исследованным муниципальным услугам, с данными предыдущего мониторинга исследованной муниципальной услуги, если таковые имеются.

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

2.5. Этап V «Подготовка предложений о мерах по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг заявителям».

# III. Методика проведения мониторинга

3.1. Оценка качества предоставления муниципальных услуг проводится по параметрам качества предоставления муниципальных услуг, указанных в [пункте 1.7](#sub_17) настоящего Положения.

3.2. Соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг.

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

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

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

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

в) полуформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей муниципальной услуги.

3.3. Оценка соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг осуществляется экспертной группой, администрацией, структурным подразделением, методом наблюдения в соответствии с оценочными характеристиками реализации стандартов предоставления муниципальных услуг, представленными в [таблице 1](#sub_10).

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

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование оценочной характеристики | Да / Нет | Рекомендации |
| Удобное для заявителей место размещение здания органа администрации |  |  |
| Здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудованы пандусами для людей с физически ограниченными возможностями |  |  |
| Места для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги имеют средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи |  |  |
| Здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, содержат помещения для ожидания и приема заявителей |  |  |
| Помещение для ожидания заявителей оборудовано информационным стендом |  |  |
| Помещение для ожидания оборудовано 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 |  |  |
| На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:  1) адрес, номера телефонов и факсов, график работы администрации, структурных подразделений, адрес сайта муниципального образования «Егоровск» (при наличии) в сети Интернет, адрес портала государственных услуг Иркутской области ([**http://pgu.irkobl.ru**](garantF1://21406886.0)) и федерального портала государственных услуг ([**http://www.gosuslugi.ru**](garantF1://21407487.0));  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 (бездействий) должностных лиц;  6) блок-схемы, наглядно отображающие последовательность прохождения всех административных процедур, входящих в процесс получения муниципальных услуг;  7) образец заполнения необходимых документов;  8) административные регламенты предоставляемых муниципальных услуг |  |  |

3.4. Оценочные характеристики реализации стандартов предоставления муниципальных услуг могут корректироваться путем дополнения (убавления) характеристик в соответствии с административным регламентом по каждой конкретной муниципальной услуге.

3.5. По результатам оценки экспертная группа выявляет наиболее часто встречающиеся нарушения стандартов предоставления муниципальной услуги, дает рекомендации по улучшению условий ее предоставления.

3.6. Помимо оценочных характеристик реализации стандартов предоставления муниципальных услуг в ходе проведения мониторинга оцениваются вопросы 9, 10, 14, 16 - 20, 22, 23, 27, 36 - 39 Анкеты для проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией, структурными подразделениями (далее - Анкета) ([Приложение № 1](#sub_999101) к настоящему Положению).

На основании установленных характеристик и изучения ответов на вопросы Анкеты проводится анализ соответствия предоставления муниципальной услуги установленному стандарту; выявляются основные проблемы, по причине которых стандарт не соблюдается.

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

3.8. Для расчета индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (Ист) применяются ответы на вопросы 10, 14, 19, 20, 22 Анкеты, представленные в [таблице 2](#sub_92).

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № вопроса анкеты | Вопрос Анкеты | Баллы шкалы ответов |
| 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 |
| 14 | О каких альтернативных способах информирования о предоставлении муниципальной услуги Вы знаете? | 1) нормативные правовые акты;  2) личные консультации специалистов администрации, структурных подразделений;  3) информация на стендах в администрации, структурных подразделений;  4) консультации специалистов администрации, структурных подразделений 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 сети информационно-телекоммуникационной сети Интернет;  12) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Шкала ответов для подсчета индекса (Ист) преобразуется следующим образом:  5 - при наличии более 7 источников информации;  4 - при наличии источников информации от 4 до 7;  3 - при наличии источников информации от 2 до 4;  2 - при наличии 1 источника информации;  1 - отсутствие источников информации |
| 19 | Остались ли Вы довольны от общения со специалистами администрации, структурными подразделениями общим уровнем обслуживания со стороны специалистов? | 5 - очень доволен;  4 -доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 - совершенно недоволен |
| 20 | Приходилось ли Вам ожидать приема у специалистов администрации, структурных подразделений в очереди? | 1) нет, не приходилось ни разу;  2) по-разному, и приходилось, и нет;  3) да, при каждом посещении.  Шкала ответов для подсчета индекса (Ист) преобразуется следующим образом:  5 - нет, не приходилось ни разу;  3 - по-разному, и приходилось, и нет;  1 - да, при каждом посещении |
| 22 | Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? | 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;  1 - неудобно (получить качественную муниципальную услугу в этом помещении очень сложно) |

3.9. Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (Ист) рассчитывается по формуле:



где:

Bср - средний балл шкалы ответов по каждому вопросу;

К - коэффициент пересчета, равный 0,2.

Средний балл шкалы ответов по каждому вопросу (Bср) рассчитывается по формуле:



где:

Кб - сумма баллов шкалы ответов по вопросу;

Ко - количество респондентов.

3.10. Значение общего индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг в процентах (Исто%) рассчитывается по формуле:



где:

Исто% - общий индекс соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

3.11. Оценка соответствия муниципальной услуги стандарту ее предоставления осуществляется в соответствии со значениями, приведенными в [таблице 3](#sub_30).

Таблица 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Значение общего индекса соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (Исто%),% | Оценка значения общего индекса соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (Исто%) |
| 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 |

3.12. Общий индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (Исто%) рассчитывается, как в целом по всем услугам, так и по каждой услуге в отдельности.

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

3.13. Проблемы, возникающие у заявителей при получении им муниципальной услуги.

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

Для расчета данного параметра предоставления муниципальных услуг используются вопросы 28, 29, 35, 42, 43, 50, 51 [Анкеты](#sub_999101).

3.13.2. Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении ими муниципальной услуги (Ипр), рассчитывается на основании показателей, представленных в [таблице 4](#sub_40), по формуле:



где:

Кб - сумма баллов шкалы ответов на вопросы;

Ко - количество опрошенных заявителей.

Таблица 4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № вопроса Анкеты | Вопросы Анкеты | Баллы шкалы ответов |
| 28 - 29 | Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями, проблемами в процессе получения 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 посредническую организацию, оказывающую услугу за плату;  3) необходимая информация предоставляется за дополнительную плату;  4) требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством;  5) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Баллы шкалы ответов для подсчета индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении ими муниципальной услуги (Ипр), определяются следующим образом:  5 - не приходилось;  4 - одно необоснованное действие;  3 - два необоснованных действия;  2 - три необоснованных действия;  1 - более трех необоснованных действий |

3.13.3. Значение индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении ими муниципальной услуги, в процентах (Ипр%) рассчитывается по формуле:



где:

Ипр% - индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении ими муниципальной услуги, в процентах.

3.13.4. По полученному значению индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении ими муниципальной услуги, (Ипр%) оценивается уровень проблем, возникающих у заявителя при получении им муниципальной услуги ([таблица 5](#sub_50)).

Таблица 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Значение индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении ими муниципальной услуги (Ипр%),% | Оценка значений индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении ими муниципальной услуги |
| 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 |

3.13.5. Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении ими муниципальной услуги (Ипр%), рассчитывается, как в целом по всем услугам, так и по каждой услуге в отдельности.

3.13.6. По полученному значению индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении ими муниципальной услуги (Ипр%), производится ранжирование муниципальных услуг по данному показателю. Наибольшей величине индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении ими муниципальной услуги (Ипр%), присваивается значение 1.0 (первое место).

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

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

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

Для проведения опроса используется вопросы 8, 11-13, 15, 19, 22, 24, 26, 40, 41, 44, 48, 49, 50, 52, 53 [Анкеты](#sub_999101).

3.14.2. Для расчета общего индекса удовлетворенности заявителей при получении ими муниципальной услуги ее качеством и доступностью (Иоу) (в целом и по исследуемым параметрам) (далее - общий индекс удовлетворенности) используются показатели, представленные в [таблице 6](#sub_60).

Таблица 6

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатели | Доля, % |
| 1 | Информирование заявителей | 23 |
| 2 | Комфортность получения муниципальной услуги | 20 |
| 3 | Время работы администрации, структурных подразделений | 11 |
| 4 | Сложность получения муниципальной услуги | 46 |
| 5 | Итого | 100 |

3.14.3. Для расчета общего индекса удовлетворенности (Иоу) используются вопросы 8, 11 - 13, 15, 19, 22, 24, 26, 40, 41, 44, 48, 50 [Анкеты](#sub_999101), представленные в [таблице 7](#sub_70).

Таблица 7

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатели | № вопроса Анкеты | Вопрос Анкеты | Баллы шкалы оценки | Индекс для расчета |
| 1 | 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 | Довольны ли Вы общением со специалистами администрации, структурными подразделениями ответами на Ваши звонки по телефону (один ответ) | 5 - очень доволен;  4 - доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 - совершенно недоволен | 0,06 |
| 19 | Довольны ли Вы общением со специалистами администрации, структурными подразделениями ответами на Ваши письменные запросы? (один ответ) | 5 - очень доволен;  4 - доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 - совершенно недоволен | 0,06 |
| 2 | Комфортность получения услуги | 19 | Довольны ли Вы общением со специалистами администрации, структурными подразделениями внимательностью и вежливостью специалистов? (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 не удобны;  1 - совершенно не удобны | 0,2 |
| 24 | Удовлетворяет ли Вас организация ожидания в очереди в администрации, структурных подразделениях? Оцените по пятибалльной шкале уровень организации ожидания в 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 администрации, структурного подразделения предоставляющего муниципальную услугу (условия доступа в помещение, 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 оснащения помещения администрации, структурного подразделения 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 администрации, структурного подразделения 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 затраты времени на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата 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 | Довольны ли Вы компетентностью специалистов администрации, структурных подразделений? (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 специалистов администрации, структурных подразделений | 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 показался Вам весь процесс получения муниципальной услуги, начиная с подготовки документов? (один ответ) | 5 - совсем несложный;  4 - не очень сложный;  3 - средней сложности;  2 - довольно сложный;  1 - очень сложный | 0,3 |

3.14.4. Итоговое значение общего индекса удовлетворенности (Иоу) определяется как сумма значений индексов удовлетворенности по каждому показателю с учетом индекса для расчетов:

Иоу = 0,23\*Иу1 + 0,2\*Иу2+ 0,11\*Иу3 + 0,46\*Иу4

где:

Иу1 - индекс удовлетворенности заявителей информированием;

Иу2 - индекс удовлетворенности уровнем комфортности получения услуги;

Иу3 - индекс удовлетворенности временем работы администрации, структурного подразделения;

Иу4 - индекс удовлетворенности сложностью получения услуги.

3.14.5. Индексы удовлетворенности по каждому показателю (Иу1, Иу2, Иу3, Иу4) рассчитываются по формуле:



где:

Bср - средний балл шкалы по каждому вопросу показателя;

К - индекс для расчета.

Средний балл шкалы по каждому вопросу показателя (Bср) рассчитывается по формуле:



где:

Кб - сумма баллов шкалы по вопросу;

Ко - количество опрошенных заявителей.

3.14.6. Значение общего индекса удовлетворенности (Иоу%) в процентах рассчитывается по формуле:



где:

Иуо - общий индекс удовлетворенности.

3.14.7. По полученному значению общего уровня удовлетворенности (Иоу%) производится общая оценка удовлетворенности заявителей при получении ими муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) ([таблице 8](#sub_80)).

Таблица 8

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Значение общего индекса удовлетворенности (Иоу%),% | Оценка значений общего индекса удовлетворенности (Иоу%) |
| 1 | 90 - 100 | Отличный |
| 2 | 80 - 89 | Очень хороший |
| 3 | 70 - 79 | Хороший |
| 4 | 60 - 69 | Удовлетворительный |
| 5 | 50 - 59 | Не удовлетворительный |
| 6 | 26 - 49 | Плохой |
| 7 | 0 - 25 | Очень плохой |

3.14.8. Расчет общего индекса удовлетворенности (Иоу%) осуществляется, как в целом по всем муниципальным услугам, так и по каждой муниципальной услуге в отдельности.

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

3.15. Обращения заявителя в администрацию, структурные подразделения, обусловленные требованиями администрации, структурного подразделения, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество.

3.15.1. Мониторинг состава и количества обращений заявителя в администрацию, структурные подразделения необходимые для получения конечного результата муниципальной услуг и обусловленные требованиями администрации, структурных подразделений (далее - состав и количество обращений) проводится с использованием следующих методов:

- метод изучения административных регламентов предоставления муниципальных услуг с целью выявления установленного состава и количества обращений в администрацию, структурные подразделения;

- полуформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

В оценке данного параметра используются вопросы 3 - 5 [Анкеты](#sub_999101).

3.15.2. Для расчета индекса соответствия фактического состава и количества обращений составу и количеству обращений, установленных нормативными правовыми актами, (далее - индекс соответствия) (Иобр) используются вопросы 3, 4 [Анкеты](#sub_999101) ([таблица 9](#sub_90)).

Таблица 9

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № вопроса Анкеты | Вопрос Анкеты | Баллы шкалы оценки | Индекс для расчета |
| 3 | Сколько раз Вы посещали администрацию, структурные подразделения для получения конечного результата муниципальной услуги?  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ раз. | Баллы шкалы оценки для расчета индекса соответствия (Иобр), определяются следующим образом:  5 - если число обращений соответствует установленной норме;  4 - если число обращений превышает установленную норму на 2 посещения;  2 - если число обращений превышает установленную норму на 3 посещения;  1 - если число обращений превышает установленную норму на 4 посещения | 0,55 |
| 4 | Приходилось ли Вам повторно обращаться в администрацию, структурные подразделения по одному и тому же вопросу? Сколько раз? | 5 - не приходилось;  4 - приходилось обращаться дважды;  3 - приходилось обращаться 3 раза;  2 - приходилось обращаться 4 раза;  1 - приходилось обращаться 5 и более раз | 0,45 |

3.15.3. Индекс соответствия (Иобр) рассчитывается по формуле:



где:

Bср - средний балл шкалы оценки по каждому вопросу;

К - индекс для расчета.

Средний балл шкалы оценки по каждому вопросу (Bср) рассчитывается по формуле:



где:

Кб - сумма баллов шкалы по вопросу;

Ко - количество опрошенных заявителей.

3.15.4. Значение индекса соответствия в процентах (Иобр%) рассчитывается по формуле:



где:

Иобр - индекс соответствия.

3.15.5. По полученному значению индекса соответствия (Иобр%) производится оценка уровня соответствия фактического состава и количества обращений составу и количеству обращений, установленных нормативными правовыми актами ([таблица 10](#sub_110)).

Таблица 10

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Значение индекса соответствия (Иобр%), % | Оценка значений индекса соответствия (Иобр%) |
| 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 |

3.15.6. Индекс соответствия (Иобр%) рассчитывается, как в целом по всем муниципальным услугам, так и по каждой муниципальной услуге в отдельности.

3.15.7. По полученному значению индекса соответствия (Иобр%) производится ранжирование муниципальных услуг по данному показателю. Наибольшей величине индекса присваивается значение 1.0 (первое место).

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

3.16. Финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (далее - финансовые затраты), (нормативно установленные и фактические), отклонение фактических финансовых затрат от нормативно установленных (далее - отклонения).

3.16.1. При проведении мониторинга финансовых затрат, отклонений используются следующие методы проведения мониторинга:

- метод изучения административных регламентов предоставления муниципальных услуг с целью выявления нормативно установленных финансовых затрат на получение муниципальной услуги;

- полуформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

3.16.2. В оценке финансовых затрат используются вопросы 33, 34 [Анкеты](#sub_999101) ([таблица 11](#sub_1011)).

Таблица 11

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № вопроса анкеты | Вопрос Анкеты | Баллы шкалы оценки |
| 33 - 34 | 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?  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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  Баллы шкалы ответов для расчета индекса уровня финансовых затрат (Ифз) определяются следующим образом:  5 - получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги;  4 - превышение установленного размера оплаты до 5%;  3 - превышение установленного размера оплаты до 7,5%;  2 - превышение установленного размера оплаты до 10%;  1 - превышение установленного размера оплаты на 10% и более |

3.16.3. Индекс уровня финансовых затрат (Ифз) рассчитывается по формуле:



где:

Кб - сумма баллов шкалы оценки по вопросу;

Ко - количество опрошенных заявителей.

3.16.4. Значение индекса уровня финансовых затрат (Ифз%) в процентах рассчитывается по формуле:



где:

Ифз - индекса уровня финансовых затрат.

3.16.4. Оценка уровня финансовых затрат (Ифз%) производится в соответствии с показателями [таблицы 12](#sub_1012).

Таблица 12

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Значение индекса финансовых затрат (Ифз%), % | Оценка значений уровня финансовых затрат (Ифз%) |
| 1 | 90 - 100 | Очень низкий 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 |

3.16.5. Индекс уровня финансовых затрат (Ифз%) рассчитывается, как в целом по всем муниципальным услугам, так и по каждой муниципальной услуге в отдельности.

3.16.6. По полученному значению индекса уровня финансовых затрат (Ифз%) производится ранжирование муниципальных услуг по данному параметру. Наибольшей величине индекса присваивается значение 1.0 (первое место).

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

3.17. Временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (далее - временные затраты) (нормативно установленные и фактические) и отклонение фактических временных затрат от установленных нормативными правовыми актами (далее - отклонения).

3.17.1. Мониторинг временных затрат проводится с использованием следующих методов:

- метод изучения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, с целью выявления нормативно установленных временных затрат;

- полуформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

В оценке данного параметра используются вопросы 6, 7, 21 [Анкеты](#sub_999101) ([таблица 13](#sub_1013)) .

Таблица 13

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № вопроса Анкеты | Вопрос Анкеты | Баллы шкалы оценки | Индекс для расчета |
| 6 | Сколько примерно времени было потрачено на подготовку пакета документов?  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дней | Баллы шкалы ответов для расчета индекса временных затрат (Ивз) определяются следующим образом:  5 - в случае, если число обращений соответствует установленной норме;  4 - в случае, если число обращений превышает установленную норму на 2 посещения;  3 - в случае, если число обращений превышает установленную норму на 3 посещения;  2 - в случае, если числе обращений превышает установленную норму на 4 посещения;  1 - в случае, если числе обращений превышает установленную норму более, чем на 4 посещения | 0,20 |
| 7 | Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата услуги?  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дней | Баллы шкалы ответов для расчета индекса временных затрат (Ивз) определяются 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) | Баллы шкалы ответов для расчета индекса временных затрат (Ивз) определяются 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 |

3.17.2. Индекс уровня временных затрат (Ивз) рассчитывается по формуле:



где:

Bср - средний балл шкалы оценки по каждому вопросу;

К - индекс для расчета.

Средний балл шкалы оценки по каждому вопросу рассчитывается по формуле:



где:

Кб - сумма баллов шкалы оценки по вопросу;

Ко - количество опрошенных заявителей.

3.17.3. Индекс уровня временных затрат (Ивз%) в процентах рассчитывается по формуле:



где:

Ивз - индекс уровня временных затрат.

3.17.4. Оценка уровня временных затрат (Ивз%) производится в соответствии с показателями [таблицы 14](#sub_1014).

Таблица 14

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Значение индекса уровня временных затрат (Ивз%), % | Оценка значений уровня временных затрат (Ивз%) |
| 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 |

3.17.5. Индекс уровня временных затрат (Ивз%) рассчитывается, как в целом по всем муниципальным услугам, так и по каждой муниципальной услуге в отдельности.

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

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

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

- проведение опросов «на выходе» или анкетирование заявителей;

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

В оценке данного параметра используются вопросы 30 - 32 [Анкеты](#sub_999101).

3.18.2. Расчет индекса уровня неформальных платежей (Инп) осуществляется по результатам ответов на вопрос 30 [Анкеты](#sub_999101) ([таблица 15](#sub_1015)).

Индекс уровня неформальных платежей (Инп) рассчитывается по формуле:



где:

Кб - сумма баллов шкалы оценки по вопросу;

Ко - количество опрошенных заявителей.

Таблица 15

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № вопроса Анкеты | Вопрос Анкеты | Баллы шкалы оценки |
| 30 | Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам специалистам администрации, структурных подразделений | Баллы шкалы ответов для расчета индекса временных затрат (Инп) определяются следующим образом:  5 - не приходилось;  4 - приходилось 1 раз;  3 - редко, но приходилось;  2 - приходилось часто;  1 - приходится постоянно |

3.18.3. Значение уровня неформальных платежей (Инп%) в процентах рассчитывается по формуле:



где:

Инп - индекс уровня неформальных платежей.

3.18.4. Оценка уровня неформальных платежей (Инп%) производится в соответствии с показателями [таблицы 16.](#sub_1016)

Таблица 16

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Значение индекса уровня неформальных платежей (Инп%), % | Оценка значений уровня неформальных платежей (Инп%) |
| 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 |

3.18.5. Индекс уровня неформальных платежей (Инп%) рассчитывается, как в целом по всем муниципальным услугам, так и по каждой муниципальной услуге в отдельности.

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

3.19. Привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) администрации, структурных подразделений предоставляющих муниципальную услугу.

3.19.1. Мониторинг привлечения заявителями посредников в получении муниципальной услуги (далее - привлечение посредников) проводится методом полуформализованного интервьюирования или анкетирования заявителей.

В оценке данного параметра используются вопросы 45 - 47 [Анкеты](#sub_999101).

3.19.2. Расчет индекса уровня привлечения посредников (Ип) осуществляется по результатам ответов на вопрос 45 [Анкеты](#sub_999101) ([таблица 17](#sub_1017)).

Таблица 17

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № вопроса Анкеты | Вопрос Анкеты | Баллы шкалы оценки |
| 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 администрации, структурного подразделения | Баллы шкалы ответов для расчета индекса привлечения посредников (Ип) определяются следующим образом:  5 - не приходилось;  4 - приходилось 1 раз;  3 - изредка, но приходилось;  2 - приходилось часто;  1 - приходится постоянно |
| 45[\*](#sub_1111) | Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения услуги? (в подсчете участвуют ответы всех получателей услуги, которые обращались в посредническую организацию) | Баллы шкалы ответов для расчета индекса привлечения посредников (Ип) определяются следующим образом:  5 - не приходилось;  4 - приходилось 1 раз;  3 - изредка, но приходилось;  2 - приходилось часто;  1 - приходится постоянно |

\* В расчете индекса уровня привлечения посредников (Ип) используются ответы данного вопроса.

3.19.3. Индекс уровня привлечения посредников (Ип) рассчитывается по формуле:



где:

Кб - сумма баллов шкалы оценки;

Ко - количество опрошенных заявителей.

3.19.4. Расчет индекса уровня привлечения посредников (Ип%) в процентах рассчитывается по формуле:



где:

Ип - индекс уровня привлечения посредников.

3.19.5. Оценка уровня привлечения посредников (Ип%) производится в соответствии с показателями [таблицы 18](#sub_1018).

Таблица 18

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Значение индекса уровня привлечения посредников (Ип%), % | Оценка значений индекса привлечения посредников (Ип%) |
| 1 | 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 |

3.19.6. Индекс уровня привлечения посредников (Ип%) рассчитывается, как в целом по всем муниципальным услугам, так и по каждой муниципальной услуге в отдельности.

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

3.20. Расчет итогового индекса качества предоставления муниципальных услуг.

3.20.1. По итогам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг рассчитывается итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг (далее - итоговый индекс).

3.20.2. Коэффициенты по каждому параметру качества предоставления муниципальных услуг, необходимые для расчета итогового индекса, представлены в [таблице 19](#sub_1019).

Таблица 19

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Параметры качества предоставления муниципальных услуг | Коэффициенты |
| 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 администрацию, структурное подразделение, а также обращения в организации, обусловленные требованиями органов, 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 и муниципальной 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, предоставляющих муниципальную услугу | 0,1 |
| 9 | Итого | 1,0 |

3.20.3. Итоговый индекс (Ии):

Ии = 0,1\*Ист + 0,1\*Ипр + 0,3\*Иуо + 0,1\*Иобр + 0,1\*Ифз + 0,1\*Ивр + 0,1\*Инп + 0,1\*Ин

где:

Ист - индекс соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг;

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

Иуо - общий индекс удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью;

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

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

Ивр - индекс уровня временных затрат;

Инп - индекс уровня неформальных платежей;

Ип - индекс привлечения посредников при получении муниципальной услуги.

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

# IV. Итоговые результаты проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

4.1. Администрация, структурные подразделения по итогам проведенного мониторинга готовят отчет, который содержит следующие сведения:

1) результаты по оценочным характеристикам реализации стандарта предоставления муниципальных услуг согласно [Приложению № 2](#sub_999102) к настоящему Положению;

2) результаты мониторинга по каждой муниципальной услуге, предоставляемой администрацией, структурным подразделением согласно [Приложению № 3](#sub_999103) к настоящему Положению;

3) перечень наиболее часто встречающихся отклонений от стандартов предоставления муниципальной услуги администрацией, структурными подразделениями и анализ выявленных отклонений;

4) выводы по принятию решений об устранении выявленных проблем предоставления муниципальной услуги.

4.2. Результаты мониторинга могут иллюстрироваться графиками, диаграммами.

Приложение № 1

к [Положению](#sub_9991) о порядке проведения мониторинга

качества предоставления муниципальных услуг

в муниципальном образовании «Егоровск»

Анкета

для проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрации муниципального образования «Егоровск»

1. Когда Вы обращались за получением муниципальной услуги? Назовите

месяц и год:

2. Куда Вы обращались за получением муниципальной услуги?

|  |  |
| --- | --- |
| а) в исполнительный орган государственной власти Иркутской области (далее - ИОГВ) |  |
| б) орган местного самоуправления муниципального образования Иркутской области (далее - ОМС) |  |
| в) 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 |  |

5. Назовите все причины вашего посещения ОМС, МФЦ в процессе

получения муниципальной услуги (отметить все, что назовет респондент)

|  |  |
| --- | --- |
| а) чтобы получить консультацию сотрудника 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 муниципальной услуги |  |
| з) другое (что именно)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

6. Сколько примерно времени было потрачено заявителем на подготовку

пакета документов?

От 1 дня до 1 недели

7. Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента

подачи документов до получения конечного результата муниципальной услуги?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_1 день

8. Оцените по пятибалльной шкале эти временные затраты. По Вашему

мнению, прохождение процедуры было долгим или быстрым? (один ответ)

|  |  |
| --- | --- |
| а) 1 балл - слишком долго |  |
| 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? (отметить все, что назовет

респондент)

|  |  |
| --- | --- |
| 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 специалиста ОМС, МФЦ |  |
| д) от соседей |  |
| е) от коллег, знакомых, родственников |  |
| ж) публикации в газетах |  |
| з) передачи на телевидении |  |
| и) информационно-телекоммуникационной сети Интернет |  |
| к) передачи по радио |  |
| л) в региональной государственной информационной системе "Портал государственных услуг Иркутской области" в сети информационно-телекоммуникационной сети Интернет: http://pgu.irkobl.ru |  |
| м) другое (что именно)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

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 обращений |  |
| 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 балла - доволен |  |
| в) 3 балла - 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

муниципальной услуги Вы знаете?

|  |  |
| --- | --- |
| а) нормативные правовые акты |  |
| б) личные консультации специалистов ОМС, МФЦ |  |
| в) информация на стендах в ОМС, МФЦ |  |
| г) консультации специалистов 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?

Личные консультации специалистов

17. Достаточно ли информации о порядке предоставления муниципальной

услуги на информационных стендах 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 специалистов ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |  |  |  |  |
| Продолжительностью приема |  |  |  |  |  |
| Внимательностью и вежливостью специалистов ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |  |  |  |  |
| Общим уровнем обслуживания со стороны специалистов |  |  |  |  |  |

20. Приходилось ли Вам ожидать приема у специалистов ОМС, МФЦ в

очереди? (один ответ)

|  |  |
| --- | --- |
| а) нет, не приходилось ни разу |  |
| 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 ОМС, МФЦ, по

Вашему мнению? (отметить все, что назовет респондент)

|  |  |
| --- | --- |
| а) стулья, кресла |  |
| б) столы |  |
| 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 организована |  |
| 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 недели в течение нескольких часов (каких именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| г) несколько рабочих дней в неделю (каких именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| д) шесть рабочих дней в неделю (каких именно?) и один выходной день  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| 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 предоставления документов, не предусмотренных законодательством |  |
| д) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

30. Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным

вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам специалистам ОМС, МФЦ?

|  |  |
| --- | --- |
| а) приходится постоянно |  |
| б) приходится часто |  |
| в) редко, 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:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_нет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 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, не 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 проведения ремонта |  |
| г) здание требует проведения 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 государственные и 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) не достаточно |  |

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 специалистов 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 (может быть несколько вариантов ответов)?

|  |  |
| --- | --- |
| а) утомительное ожидание в очереди |  |
| б) некомпетентность специалистов - не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу |  |
| в) приходится ждать принятия решения больше установленного срока |  |
| г) отсутствие специалистов в рабочее время |  |
| д) некомфортно в помещении - душно или холодно |  |
| е) помещение неприспособленно для ожидания |  |
| ж) я не получил то, зачем приходил в ОМС |  |
| з) муниципальные услуги были оказаны некачественно |  |
| и) плохая организация процедуры приема посетителей |  |
| к) грубость, невнимательность специалистов |  |
| 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) нет отдельного помещения читального зала |  |
| с) всем удовлетворен |  |

50. Насколько сложным Вам показался весь процесс получения

муниципальной услуги, начиная с подготовки документов? (один ответ)

|  |  |
| --- | --- |
| а) 1 балл - очень сложный |  |
| б) 2 балла - довольно сложный |  |
| в) 3 балла - средней сложности |  |
| г) 4 балла - не очень сложный |  |
| д) 5 баллов - совсем несложный |  |

51. С какими проблемами Вы столкнулись при получении муниципальной

услуги?

Проблем нет

52. По Вашему мнению, какие изменения произойдут в сфере

предоставления муниципальных услуг в ОМС 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 худшему |  |
| д) ничего не изменится |  |

53. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем положении

дел для оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг?

Новое здание большего размера, увеличение штата сотрудников, новое оборудование.

Приложение № 2

к [Положению](#sub_9991) о порядке проведения мониторинга

качества предоставления муниципальных услуг

в муниципальном образовании «Егоровск»

Форма отчета

по оценочным характеристикам реализации

стандарта предоставления муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование характеристики[\*](#sub_2222) | Да/  Нет | Рекомендации | Наименование органа, в котором проводился мониторинг | Адрес органа, в котором проводился мониторинг | Время и дата проведения мониторинга |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

\* Форма отчета заполняется администрацией муниципального образования «Егоровск».

Приложение № 3

к [Положению](#sub_9991) о порядке проведения мониторинга

качества предоставления муниципальных услуг

в муниципальном образовании «Егоровск»

Форма отчета

мониторинга качества предоставления

муниципальных услуг в муниципальном образовании «Егоровск»\*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер муниципальной услуги | Индекс | Абсолютное значение индекса | Значение индекса,% | Оценка значения индекса | Анализ значения индекса | Количество заявителей |
| Наименование муниципальной услуги | | | | | | |
|  |  | | | | | |
| Ик |  |  |  |  |  |
| Ист |  |  |  |  |  |
| Ипр |  |  |  |  |  |
| Иуо |  |  |  |  |  |
| Иобр |  |  |  |  |  |
| Ифз |  |  |  |  |  |
| Ивз |  |  |  |  |  |
| Инп |  |  |  |  |  |
| Ип |  |  |  |  |  |