

Российская Федерация
Иркутская область
Тайшетский муниципальный округ Иркутской области
АДМИНИСТРАЦИЯ ТАЙШЕТСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 7 мая 2026 года

№ 718

Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Администрацией Тайшетского муниципального округа

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг на территории Тайшетского муниципального округа, в соответствии с Федеральным законом от 20 марта 2025 года № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», приказом министерства цифрового развития и связи Иркутской области от 20 мая 2022 года № 65-28/22 – мпр «Об утверждении методических рекомендаций проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области», решением Думы Тайшетского муниципального округа Иркутской области от 22 сентября 2025 года № 10 «Об утверждении Положения о порядке правопреемства органов местного самоуправления Тайшетского муниципального округа Иркутской области», руководствуясь статьями 15, 21, 36 Устава Тайшетского муниципального округа Иркутской области, Администрация Тайшетского муниципального округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Администрацией Тайшетского муниципального округа (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

 постановление администрации Тайшетского района от 17 мая 2013 года № 1291 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Тайшетский район»;

 постановление администрации Тайшетского района от 8 ноября 2013 года № 2820 «О внесении изменений в Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Тайшетский район», утвержденный постановлением администрации Тайшетского района от 17 мая 2013г. № 1291».

3. Заместителю Управляющего делами – начальнику организационного отдела Управления делами администрации Тайшетского муниципального округа Бурмакиной Н.Н:

 опубликовать настоящее постановление в Бюллетене нормативных правовых актов Тайшетского муниципального округа «Официальная среда»;

разместить на официальном сайте Администрации Тайшетского муниципального округа и в сетевом издании «Портал правовой информации администрации Тайшетского района» (<https://nra-tr.ru>).

Мэр Тайшетского муниципального округа
Иркутской области



А.С. Кузин

Исп.: Н.А.Сергеенко,
тел. 3-99-85

Порядок проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг Администрацией
Тайшетского муниципального округа

I. Общие положения

Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Администрацией Тайшетского муниципального округа (далее - Порядок) определяет процедуры мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Администрацией Тайшетского муниципального округа.

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 муниципальных услуг.

Понятия, применяемые в настоящем Порядке:

объекты мониторинга - муниципальные услуги, оказываемые отраслевыми (функциональными) органами, структурными подразделениями Администрации Тайшетского муниципального округа (далее - уполномоченными органами);

заявитель (получатель муниципальной услуги) - юридическое или физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, обратившееся в уполномоченный орган для реализации прав либо законных интересов;

качество услуги - совокупность характеристик муниципальной услуги в соответствии с административным регламентом по каждой конкретной услуге, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя в отношении содержания (результата) муниципальной услуги;

доступность услуги - возможность получения муниципальной услуги получателями с учетом всех объективных ограничений. Для разных муниципальных услуг и категорий получателей доступность услуги может определяться разными характеристиками, не только общими (территориальная доступность или наличие информационных стендов), но и специфическими для группы получателей;

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводится уполномоченными органами, ответственными за предоставление муниципальных услуг, в течении календарного года.

II. Цели и задачи мониторинга

Мониторинг проводится в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых заявителям на территории Тайшетского муниципального округа.

Основными задачами мониторинга являются:

выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг, необходимых для решения жизненной ситуации;

выявление уровня удовлетворенности жителей Тайшетского муниципального округа предоставляемыми муниципальными услугами;
последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг заявителями;
контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

III. Объект мониторинга

Объектом мониторинга может являться:

1. Отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным (решающим жизненную ситуацию) для заявителя муниципальной услуги.
2. Комплекс муниципальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

В обоих случаях в ходе мониторинга исследуются:

нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;

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

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

Перечень исследуемых в рамках мониторинга муниципальных услуг включает муниципальные услуги, содержащиеся в реестре муниципальных услуг Тайшетского муниципального округа.

IV. Предмет мониторинга

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

1. соблюдение стандартов качества муниципальных услуг;
2. проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;
3. удовлетворенность заявителей качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) муниципальной услуги, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;
4. обращения заявителя в уполномоченные органы, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги;
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), отклонение реальных от нормативно установленных значений;
6. 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;
7. наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальной услуги;
8. привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) уполномоченных органов, предоставляющих муниципальную услугу.

V. Этапы проведения мониторинга

Мониторинг проводится в пять этапов:

Этап I «Организационный»:

- 1) выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг;
- 2) дополнение при необходимости указанного в IV разделе настоящего Порядка перечня исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг, а также показателей в рамках данных параметров;
- 3) выбор обязательных методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения;
- 4) утверждение задания (технического задания) на проведение мониторинга.

Этап II «Подготовительный»:

- 1) предварительный анализ нормативной правовой базы, заявителей муниципальных услуг с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- 2) определение, выбор и описание характеристик наиболее распространенного (массового) варианта (вариантов) получения муниципальной услуги, наиболее характерного объекта (объектов) исследования (типового объекта наблюдения) в случае, если обстоятельства и способы предоставления муниципальной услуги существенно неоднородны;
- 3) разработка (адаптация к особенностям объекта мониторинга) методик и инструментария сбора первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, в том числе анкет, рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации;
- 4) формирование выборки для проведения опросов;
- 5) определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг.

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

- 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) проведение «полевого этапа» исследования – сбор первичных данных и их обработка в соответствии с утвержденными методами, выбранными или разработанными методиками;
- 3) независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;
- 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.

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

- 1) выявление абсолютных, средних и процентных (долевых), минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества и доступности муниципальной услуги, имеющих количественное значение;
- 2) систематизация выявленных проблем качества и доступности муниципальной услуги;
- 3) сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых параметров, средних значений и максимальных отклонений;

4) выявление параметров, по которым отсутствуют нормативно установленные значения;

5) сопоставление выявленных значений исследуемых параметров рассматриваемой муниципальной услуги, соотношений их нормативных и фактических значений с аналогичными данными по другим исследованным муниципальным услугам, с данными предыдущего мониторинга исследованной муниципальной услуги, если таковые имеются;

6) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров рассматриваемой муниципальной услуги с выявленными проблемами ее получения и ожиданиями ее получателей.

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

VI. Методика проведения мониторинга

Оценка качества предоставления муниципальных услуг проводится по параметрам качества предоставления муниципальных услуг, указанных в IV разделе настоящего Порядка.

1. Соблюдение стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

Мониторинг соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг проводится в соответствии со стандартами качества предоставления муниципальных услуг, установленных административными регламентами предоставления муниципальных услуг.

При проведении мониторинга соблюдения стандартов качества 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) анкетирование заявителей муниципальной услуги.

Оценка соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг осуществляется отделом муниципальных услуг Управления экономического развития администрации Тайшетского муниципального округа (далее – отдел муниципальных услуг) методом наблюдения в соответствии с оценочными характеристиками реализации стандартов предоставления муниципальных услуг, приведенными в таблице № 1.

Таблица № 1

Оценочные характеристики реализации стандартов предоставления муниципальных услуг

№ п/п	Наименование характеристики	Да/Нет	Рекомендации
1	Удобное для заявителей место размещение здания органа местного самоуправления, многофункционального центра.		
2	Здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудованы пандусами для людей с физически ограниченными возможностями.		

3	Места для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги имеют средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.		
4	Здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, содержат залы для ожидания и приема заявителей.		
5	Сектор для информирования заявителей оборудован информационным стендом.		
6	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.		
7	Количество мест для сидения определяется согласно предполагаемой нагрузке на одну штатную единицу должностных лиц. Общее число мест для сидения – не менее 3.		
8	На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы: 1) адреса, номера телефонов, график работы органов местного самоуправления, многофункциональных центров, адрес сайта органов местного самоуправления, многофункциональных центров в сети «Интернет», адреса регионального портала государственных услуг http://pgu.irkobl.ru и 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 (бездействий) должностных лиц; 6) образец заполнения необходимых документов; 7) административные регламенты предоставляемых муниципальных услуг.		

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

По результатам оценки сотрудники отдела муниципальных услуг выявляют наиболее часто встречающиеся нарушения стандартов качества предоставления муниципальной услуги, дают рекомендации по улучшению условий ее предоставления.

Помимо оценочных характеристик реализации стандартов качества 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 Администрацией Тайшетского муниципального округа (далее - Анкета), представленной в приложении 1 к настоящему Порядку.

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

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

В расчете индекса соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных 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 качества 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 качества 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 обращения; 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 ОМС, МФЦ; 3) информация на стендах в ОМС, МФЦ; 4) консультации сотрудников ОМС, МФЦ 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)	0,2

		Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5- более 7 источников; 4- от 4 до 7 источников; 3- от 2 до 4 альтернативных источников; 2- 1 альтернативный источник; 1 – никаких альтернативных источников.	
19	Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками ОМС, 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 сотрудника ОМС, МФЦ в очереди? (один ответ)	а) нет, не приходилось ни разу; б) по-разному, и приходилось, и нет; в) да, при каждом посещении. Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом 5-нет, не приходилось; 3- по разному, и приходилось, и нет; 1-Да, при каждом посещении	0,2
22	Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? Оцените уровень удобства по пятибалльной шкале (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

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

$$\text{Ист} = \sum \text{Вср} \times \text{К},$$

где:

Вср – средний балл;

К – весовой коэффициент.

Средний балл рассчитывается по формуле:

$$V_{cp} = K_b / K_o,$$

где:

K_b – сумма баллов по вопросу;

K_o – количество респондентов.

Для вычисления значения общего индекса соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг в процентах применяется следующая формула:

$$Ист\% = Ист / 5 \times 100\%,$$

где:

Ист – общий индекс соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

Оценка соответствия муниципальной услуги стандартам качества ее предоставления осуществляется в соответствии со значениями, приведенными в таблице № 3.

Таблица № 3

Интерпретация значений индекса соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг

№ в/а	Значение индекса соблюдения стандартов, %	Интерпретация значения 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

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

По полученному значению индекса соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг 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.

Ранжирование уполномоченных органов Администрации Тайшетского муниципального округа производится в соответствии с коэффициентом соблюдения стандартов качества (Кст), рассчитанным как среднее арифметическое индексов соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг по каждой услуге, предоставляемой уполномоченными органами Администрации Тайшетского муниципального округа.

Наибольшей величине коэффициента соблюдения стандартов качества присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким уполномоченным органам Администрации Тайшетского муниципального округа.

2. Проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги. Мониторинг проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, осуществляется методом полуструктурированного интервьюирования или анкетирования заявителей муниципальной услуги.

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

Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги (Ипр), рассчитывается как среднее арифметическое ответов на 28, 29 вопросы Анкеты, представленные в таблице № 4.

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

$$\text{Ипр} = \text{Кб}/\text{Ко},$$

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	<p>Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями, проблемами в процессе предоставления муниципальной услуги?</p> <p>1) да 2) нет</p> <p>Если да, то с какими необоснованными действиями, проблемами Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления услуги?</p> <p>1) Установление неофициальной очереди; 2) Советы обратиться в другую посредническую организацию, оказывающую услугу за плату; 3) Необходимая информация представляется за дополнительную плату; 4) Требование представления документов, не предусмотренных законодательством; 5) Другое</p>	<p>Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:</p> <p>5 – не приходилось; 4 – одно необоснованное действие; 3 – два необоснованных действия; 2 – три необоснованных действия; 1 – более трех необоснованных действий;</p>

Для вычисления значения уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги в процентах, применяется следующая формула:

$$\text{Ипр}\% = \text{Ипр}/5 \times 100\%,$$

где:

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

По полученному значению оценивается уровень проблем, возникающих у заявителя при получении муниципальной услуги, в соответствии со значениями, приведенными в таблице № 5.

Таблица № 5

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

№	Значение индекса уровня проблем, %	Интерпретация значения индекса
---	------------------------------------	--------------------------------

в/а		
1	85 - 100	Очень низкий уровень проблем
2	65 - 84	Низкий уровень проблем
3	50 - 64	Уровень проблем допустимый
4	36 - 49	Уровень проблем выше среднего
5	0 - 35	Высокий уровень проблем

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

По полученному значению индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, 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.

Ранжирование уполномоченных органов Администрации Тайшетского муниципального округа производится в соответствии с коэффициентом уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги (Кпр), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, по каждой услуге, предоставляемой уполномоченным органом Администрации Тайшетского муниципального округа.

Наибольшей величине коэффициента уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким уполномоченным органом Администрации Тайшетского муниципального округа.

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

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

Для проведения опроса используются следующие вопросы Анкеты: 8, 11-13, 15, 19, 22, 24, 26, 40, 41, 44, 48, 49, 50, 52, 53.

В подсчете общего индекса удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) (далее - общий индекс удовлетворенности) используются блоки, представленные в таблице № 6.

Таблица № 6

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

Для расчета общего индекса удовлетворенности заявителей муниципальной услугой используются вопросы Анкеты 8, 11-13, 15, 19, 22, 24, 26, 40, 41, 44, 48, 50, представленные в таблице № 7.

Вопросы Анкеты 49, 52, 53 в расчете индекса удовлетворенности заявителей муниципальной услугой не участвуют, однако помогают понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса, а также ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемых муниципальных 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
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 не доволен	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 не доволен	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 не доволен	0,13
		19	Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками ОМС, МФЦ ответами на Ваши звонки по телефону (один ответ)	5 – очень доволен; 4 – доволен; 3 – скорее доволен; 2 – скорее недоволен; 1 – совершенно не доволен	0,06
		19	Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками ОМС, МФЦ ответами на Ваши письменные запросы (один ответ)	5 – очень доволен; 4 – доволен; 3 – скорее доволен; 2 – скорее недоволен; 1 – совершенно не доволен	0,06
2	Комфортность получения услуги	19	Остались ли Вы довольны от общения с	5 – очень доволен; 4 – доволен; 3 – скорее доволен;	0,2

			сотрудниками ОМС, МФЦ внимательностью и вежливостью сотрудников (один ответ)	2 – скорее недоволен; 1 – совершенно не доволен	
		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 не удобны	0,2
		24	Удовлетворяет ли Вас организация очереди в ОМС, МФЦ? 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 ОМС, МФЦ, 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 ОМС, МФЦ, 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	5 - полностью	1

			<p>пятибальной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы ОМС, МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу</p>	<p>удовлетворяет 4 - удовлетворяет 3 - скорее удовлетворяет 2- скорее не удовлетворяет 1 - совершенно не удовлетворяет</p>	
4	Сложность получения услуги	8	<p>Оцените по пятибальной шкале эти временные затраты. По Вашему мнению, прохождение процедуры было долгим или быстрым? (один ответ)</p>	<p>5 – очень быстро; 4 – быстро; 3 – недолго, нормально, приемлемо; 2 – в общем-то, долго; 1 – слишком долго</p>	0,25
		19	<p>Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками ОМС, МФЦ, компетентностью сотрудников (один ответ)</p>	<p>5 – очень доволен; 4 – доволен; 3 – скорее доволен; 2 – скорее недоволен; 1 – совершенно не доволен</p>	0,1
		44	<p>Оцените по пятибальной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих учреждения</p>	<p>5 – очень доволен; 4 – доволен; 3 – скорее доволен; 2 – скорее недоволен; 1 – совершенно не доволен</p>	0,1
		48	<p>Оцените по пятибальной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления муниципальной услуги в целом</p>	<p>5 – отлично; 4 – хорошо; 3 – удовлетворительно; 2 – плохо; 1 – очень плохо</p>	0,25
		50	<p>Насколько сложным Вам показался весь процесс получения муниципальной услуги, начиная с</p>	<p>5 – совсем не сложный; 4 – не очень сложный; 3 – средней сложности; 2 – довольно сложный; 1 – очень сложный</p>	0,3

			ПОДГОТОВКИ ДОКУМЕНТОВ (один ответ)?		
--	--	--	---	--	--

$$Иу_0 = 0,23 \times Иу_1 + 0,2 \times Иу_2 + 0,11 \times Иу_3 + 0,46 \times Иу_4,$$

где:

Иу₁ – индекс удовлетворенности заявителей информированием;

Иу₂ – индекс удовлетворенности уровнем комфортности получения услуги;

Иу₃ – индекс удовлетворенности временем работы;

Иу₄ – индекс удовлетворенности сложностью получения услуги.

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

$$Иу = \sum В_{ср} \times К,$$

где:

В_{ср} – средний балл;

К – весовой коэффициент.

Средний балл рассчитывается по формуле:

$$В_{ср} = Кб/К_0,$$

где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

К₀ – количество опрошенных человек.

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

$$Иу_0\% = Иу_0/5 \times 100\%$$

где:

Иу₀ – общий индекс удовлетворенности.

По полученному значению общего уровня удовлетворенности производится общая оценка удовлетворенности получателей муниципальной 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

№ в/а	Значение индекса уровня проблем, %	Интерпретация значения 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

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

По полученному значению общего индекса удовлетворенности 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.

Ранжирование уполномоченных органов Администрации Тайшетского муниципального округа производится в соответствии с коэффициентом удовлетворенности (Ку), рассчитанным как среднее арифметическое индексов удовлетворенности по каждой муниципальной услуге, предоставляемой уполномоченным органом Администрации Тайшетского муниципального округа.

Наибольшей величине коэффициента удовлетворенности присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким уполномоченным органам Администрации Тайшетского муниципального округа.

4. Обращения заявителя в уполномоченные органы Администрации Тайшетского муниципального округа, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги.

Мониторинг состава и количества обращений заявителя в уполномоченные органы Администрации Тайшетского муниципального округа, а также обращения в организации, обусловленные требованиями уполномоченных органов, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги, проводится с использованием следующих методов:

метод изучения административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг с целью выявления установленных состава и количества обращений в уполномоченные органы Администрации Тайшетского муниципального округа;

- полуформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

В оценке данного параметра участвуют 3–5 вопросы Анкеты.

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 в расчете индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям не участвует, однако 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	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 обращаться 3 раза 2 - приходилось обращаться 4 раза 1 - приходилось обращаться 5 раз и более	0,45

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:

$$\text{Иобр} = \sum \text{Вср} \times \text{К},$$

где:

Вср – средний балл;

К – весовой коэффициент.

Средний балл по каждому вопросу рассчитывается по формуле:

$$\text{Вср} = \text{Кб}/\text{Ко},$$

где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко – количество опрошенных человек.

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

$$\text{Иобр}\% = \text{Иобр}/5 \times 100\%,$$

где:

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

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

№№ в/а	Значение индекса уровня проблем, %	Интерпретация значения 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

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.

По полученному значению индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям 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.

Ранжирование уполномоченных органов Администрации Тайшетского муниципального округа 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 муниципальной услуге, предоставляемой уполномоченным органом.

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 уполномоченным органам.

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), отклонение реальных от нормативно установленных значений.

При проведении мониторинга финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги используются следующие методы проведения мониторинга:

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

полуформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

В оценке финансовых затрат участвуют 33, 34 вопросы Анкеты, представленные в таблице № 11.

Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (Ифз) (далее - индекс уровня финансовых затрат) рассчитывается как среднее арифметическое суммы ответов на вопросы Анкеты, представленные в таблице № 11.

$$\text{Ифз} = \text{Кб} / \text{Ко},$$

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	Вопросы Анкеты	Шкала
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: рублей.	5 - получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание государственной и 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;

Для вычисления значения индекса финансовых затрат (Ифз) в процентах применяется следующая формула:

$$\text{Ифз}\% = \text{И фз} / 5 \times 100\%,$$

где:

Ифз – индекс уровня финансовых затрат.

Уровень финансовых затрат оценивается в соответствии со значениями индекса, представленными в таблице № 12.

Таблица № 12

Интерпретация значений индекса уровня финансовых затрат заявителя

№ в/а	Значение индекса уровня финансовых затрат, %	Интерпретация значения индекса
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
6	0 - 25	Очень высокий уровень финансовых затрат

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

По полученному значению индекса уровня финансовых затрат 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.

Ранжирование уполномоченных органов Администрации Тайшетского муниципального округа производится в соответствии с коэффициентом уровня финансовых затрат (Кфз), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня финансовых затрат по каждой муниципальной услуге, предоставляемой уполномоченным органом Администрации Тайшетского муниципального округа.

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

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

Мониторинг временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленных и реальных (по всем необходимым обращениям и муниципальной 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;

полужформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

В подсчете индекса уровня временных затрат (Ивз) используются 6, 7, 21 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 заявителем на подготовку пакета документов?	5 – число обращений соответствует установленной норме; 4 - число обращений превышает установленную норму на 2 посещения; 2 – число обращений превышает	0,20

	_____ часов _____ дней	установленную норму на 3 посещения; 1 – число обращений превышает установленную норму на 4 посещения	
7	Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата муниципальной услуги? _____ дней	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.	5 – время ожидания соответствует установленной норме; 4 – время ожидания превышает установленную норму менее чем на 15 минут; 3 – время ожидания превышает установленную норму на 16 – 30 минут; 2 – время ожидания превышает установленную норму на 31 -60 минут; 1 – время ожидания в очереди превышает установленную норму более чем на 1 час.	0,25

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

$$\text{Ивз} = \sum \text{Вср} \times \text{К}, (15)$$

где:

Вср – средний балл;

К – весовой коэффициент.

Средний балл по каждому вопросу рассчитывается по формуле:

$$\text{Вср} = \text{Кб} / \text{Ко}, (16)$$

где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко – количество опрошенных человек.

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

$$\text{Ивз}\% = \text{Ивз} / 5 \times 100\%, (17)$$

где:

Ивз – индекс уровня временных затрат.

По полученному значению индекса осуществляется оценка уровня временных затрат заявителя в соответствии со значениями, представленными в таблице № 14.

Интерпретация значений индекса уровня временных затрат

№ в/а	Значение индекса уровня финансовых затрат, %	Интерпретация значения индекса
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

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

По полученному значению индекса уровня временных затрат 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.

Ранжирование уполномоченных органов Администрации Тайшетского муниципального округа производится в соответствии с коэффициентом уровня временных затрат (Квз), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня временных затрат по каждой муниципальной услуге, предоставляемой уполномоченным органом.

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

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

Мониторинг наличия неформальных платежей в связи с получением муниципальных 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 муниципальной услуги, с целью выделения неформальных платежей.

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

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:

$$\text{Инп} = \text{Кб} / \text{Ко}, (18)$$

где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко – количество опрошенных человек.

Таблица № 15

Вопрос Анкеты, участвующий в расчете участвующий в расчете индекса уровня неформальных платежей, и интерпретация ответов

№ в/а	Вопросы Анкеты	Шкала
30	Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным	5 – не приходится; 4 – приходилось 1 раз;

вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам органов местного самоуправления, многофункциональных центров	3 – редко, но приходится; 2 – приходится часто; 1 – приходится постоянно.
---	---

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

$$\text{Инп}\% = \text{Инп}/5 \times 100\%,$$

где:

Инп – индекс уровня неформальных платежей.

Уровень неформальных платежей оценивается в соответствии со значениями индекса, приведенными в таблице № 16.

Таблица № 16

Интерпретация значений индекса уровня неформальных платежей

№ в/а	Значение индекса уровня неформальных платежей, %	Интерпретация значения 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 в неформальных платежей выше среднего
5	26 - 40	Высокий уровень неформальных платежей
6	0 - 25	Очень высокий уровень неформальных платежей

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

По полученному значению индекса уровня неформальных платежей 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.

Ранжирование уполномоченных органов Администрации Тайшетского муниципального округа производится в соответствии с коэффициентом уровня неформальных платежей (Кнп), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня неформальных платежей по каждой услуге, предоставляемой уполномоченным органом.

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

8. Привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) уполномоченных органов, предоставляющих муниципальную услугу.

Мониторинг привлечения заявителями посредников в получении муниципальной услуги проводится методом полужоформализованного интервьюирования или анкетирования заявителей.

В оценке данного параметра участвуют 45–47 вопросы Анкеты.

В расчете индекса уровня привлечения посредников в ходе получения муниципальной 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.

Вопрос Анкеты, участвующий в расчете индекса уровня привлечения посредников в получении муниципальной услуги

№ в/а	Вопросы Анкеты	Шкала
45*	Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения муниципальной 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.
45**	Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения муниципальной 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 муниципальной 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 муниципальной услуги.

**-. В расчете индекса уровня привлечения посредников в получении муниципальной услуги используются ответы именно этого вопроса.

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

$$Ип = Кб/Ко,$$

где:

Кб – сумма баллов по ответам на вопрос Анкеты;

Ко – количество опрошенных человек.

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

$$Ип\% = Ип/5 \times 100\%,$$

где:

Ип – индекс привлечения посредников.

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

№ в/а	Значение индекса уровня неформальных платежей, %	Интерпретация значения индекса
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
---	--------	---

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

По полученному значению индекса привлечения посредников 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.

Ранжирование уполномоченных органов Администрации Тайшетского муниципального округа производится в соответствии с коэффициентом привлечения посредников (Кп), рассчитанным как среднее арифметическое индексов привлечения посредников по каждой муниципальной услуге, предоставляемой уполномоченным органом Администрации Тайшетского муниципального округа.

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

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

9. По итогам проведения мониторинга рассчитывается итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг.

Весовые коэффициенты по каждому параметру качества предоставления муниципальных услуг, необходимые для расчета итогового индекса качества предоставления муниципальных услуг, представлены в таблице № 19.

Таблица № 19

Параметры качества предоставления муниципальных услуг и их весовые коэффициенты

№ п/п	Параметр	Весовой коэффициент
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.	Обращение заявителя в органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями органов местного самоуправления, необходимые для получения конечного результата государственной и 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: (по всем необходимым обращениям 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
-------	-----

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

$$Ик = 0,1 \times Ист + 0,1 \times Ипр + 0,3 \times Иуо + 0,1 \times Иобр + 0,1 \times Ифз + 0,1 \times Ивз + 0,1 \times Инп + 0,1 \times Ип,$$

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 (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 муниципальной услуги;

Ивз - индекс уровня временных затрат;

Инп - индекс уровня неформальных платежей;

Ип - индекс уровня привлечения посредников в ходе получения муниципальной услуги.

По полученному значению итогового индекса качества предоставления муниципальных услуг 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 услугам.

Ранжирование уполномоченных органов Администрации Тайшетского муниципального округа производится в соответствии с коэффициентом качества предоставления муниципальных услуг (Кк), рассчитанным как среднее арифметическое индексов качества предоставления муниципальных услуг по каждой услуге, предоставляемой уполномоченным органом Администрации Тайшетского муниципального округа. Наибольшей величине коэффициента качества предоставления муниципальных услуг присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким уполномоченным органам Администрации Тайшетского муниципального округа.

VII. Итоговые результаты проведения мониторинга

Уполномоченные органы Администрации Тайшетского муниципального округа по итогам проведенного мониторинга готовят отчет о проведенном мониторинге качества предоставления муниципальных услуг (далее – отчет) до 25 декабря текущего периода, который содержит следующие сведения:

а) результаты по оценочным характеристикам реализации стандарта качества предоставления муниципальных услуг, согласно приложению 2 к настоящему Порядку;

б) результаты мониторинга по каждой муниципальной услуге, предоставляемой уполномоченным органом, согласно приложению 3 к настоящему Порядку;

в) результаты качества предоставления всего перечня муниципальных услуг, предоставляемых уполномоченным органом Администрации Тайшетского муниципального округа, согласно приложению 4 к настоящему Порядку;

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

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

Отчеты уполномоченных органов Администрации Тайшетского муниципального округа направляются в отдел муниципальных услуг. Отдел муниципальных услуг на основе отчетов уполномоченных органов Администрации Тайшетского муниципального округа готовит сводный отчет о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг по муниципальному образованию, который содержит следующие сведения:

а) результаты мониторинга оценочных характеристик реализации стандарта качества предоставления муниципальных услуг, согласно приложению 5 к настоящему Порядку;

б) результаты ранжирования муниципальных услуг, предоставляемых уполномоченными органами Администрации Тайшетского муниципального округа, по полученному значению индекса, согласно приложению 6 к настоящему Порядку;

в) результаты ранжирования уполномоченных органов Администрации Тайшетского муниципального округа по полученному коэффициенту согласно приложению 7 к настоящему Порядку;

г) перечень наиболее часто встречающихся отклонений от стандартов качества предоставления муниципальных услуг уполномоченными органами Администрации Тайшетского муниципального округа;

д) перечень уполномоченных органов, в которых при проведении мониторинга были выявлены нарушения стандартов качества предоставления муниципальных услуг;

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

В срок до 1 февраля текущего года сводный отчет за отчетный период (истекший год) направляется в министерство цифрового развития и связи Иркутской области отделом муниципальных услуг для подготовки доклада о проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области.

Начальник Управления экономического
развития администрации Тайшетского
муниципального округа



Н.В. Климанова

**Анкета для проведения мониторинга
качества предоставления муниципальных услуг
уполномоченными органами Администрации Тайшетского муниципального округа**

1. Когда Вы обращались за получением муниципальной услуги? Назовите месяц и год: _____

2. Куда Вы обращались за получением муниципальной услуги?

а) орган местного самоуправления муниципального образования Иркутской области (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

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) обнаружили 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 государственной и муниципальной 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 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 с сотрудниками ОМС, МФЦ

в) прочитал информацию на стендах в ОМС, МФЦ

- 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 с сотрудниками 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 сотрудников ОМС, МФЦ					
Общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников					

20. Приходилось ли Вам ожидать приема у сотрудника 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 в 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 сотрудникам 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: _____ 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 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 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)

52. По Вашему 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 худшему
- 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!

Начальник Управления экономического
развития администрации Тайшетского
муниципального округа



Н.В. Климанова

Приложение 2
к Порядку проведения мониторинга
качества предоставления муниципальных услуг

Форма отчета по оценочным характеристикам реализации стандарта качества
предоставления муниципальных услуг

№п/п	Наименование характеристик	Да/нет	Рекомендации	Наименование уполномоченного органа, в котором проводился мониторинг	Адрес	Время и дата проведения мониторинга

Начальник Управления экономического развития администрации Тайшетского муниципального округа



Н.В. Климанова

Приложение 3
к Порядку проведения мониторинга
качества предоставления муниципальных услуг

Форма отчета мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг

Номер (идентификатор) муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение индекса, %	Интерпретация Значения индекса	Причины сформированного значения	Количество респондентов	Комментарии
Наименование муниципальной услуги							
	Ик1						
	Ист.2						
	Ипр3						
	Иуо4						
	Иобр. 5						
	Ифз.6						
	Ивз.7						
	Инп.8						
	Ип9						

- 1 Итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг.
- 2 Индекс соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг.
- 3 Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги.
- 4 Индекс удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам).
- 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 в ходе получения муниципальной услуги.

Начальник Управления экономического
развития администрации Тайшетского
муниципального округа



Н.В. Климанова

Приложение 4
к Порядку проведения мониторинга
качества предоставления муниципальных
услуг

Значение коэффициента по каждому индексу*

	Кк <1>	Кст. <2>	Кпр. <3>	Ко <4>	Кобр. <5>	Кфз. <6>	Квз. <7>	Кнп. <8>	Кп <9>
Наименование уполномоченного органа	Муниципальные услуги								
Коэффициент ¹⁰	n <11> SUM Kj, n=1 ----- п	п SUM Kj, n=1 ----- п	п SUM Kj, n=1 ----- п	п SUM Kj, n=1 ----- п	п SUM Kj, n=1 ----- п	п SUM Kj, n=1 ----- п	п SUM Kj, n=1 ----- п	п SUM Kj, n=1 ----- п	п SUM Kj, n=1 ----- п

* Данная форма отчета отражает результаты качества предоставления всего перечня муниципальных услуг, предоставляемых уполномоченными органами администрации Тайшетского муниципального округа, путем расчета среднего значения индекса по всем муниципальным услугам и позволяет определить по какому критерию муниципальная услуга оказывается более качественно, а также на какие критерии стоит обратить внимание и повысить уровень качества оказания муниципальной услуг.

Форма отчета заполняется каждым уполномоченным органом администрации Тайшетского муниципального округа.

<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 уполномоченным органом.

<11> И_j - индекс.

n – количество государственных и муниципальных услуг.

Начальник Управления экономического
развития администрации Тайшетского
муниципального округа



Н.В. Климанова

Приложение 5
к Порядку проведения мониторинга
качества предоставления муниципальных услуг

Форма отчета по оценочным характеристикам реализации стандарта качества
предоставления муниципальных услуг*

№ п/п	Наименование характеристики	Количество уполномоченных органов, в которых проведен мониторинг	Количество уполномоченных органов, в которых данный показатель соответствует установленным требованиям	Примечание

* Форма отчета заполняется на основе данных, предоставленных уполномоченными органами администрации Тайшетского муниципального округа, согласно Приложению 2 к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

Начальник Управления экономического
развития администрации Тайшетского
муниципального округа



Н.В. Климанова

Приложение 6
к Порядку проведения мониторинга
качества предоставления муниципальных услуг

Ранжирование муниципальных услуг по полученному значению индекса*

Номер (идентифика- тор) муниципаль- ной услуги	Наименова- ние муниципал- ьной услуги	Ик <1>		Ист. <2>		Ипр. <3>		Иуо <4>		Иобр. <5>		Ифз. <6>		Ивз. <7>		Инп. <8>		Ип <9>		
		1 <10>	2 <11>	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
Муниципальные услуги																				
1.																				
2.																				
3.																				
Среднее значение		$\frac{\sum I_{ij}}{n}$	$\frac{\sum I_{ij}}{n}$	$\frac{\sum I_{ij}}{n}$	$\frac{\sum I_{ij}}{n}$	$\frac{\sum I_{ij}}{n}$	$\frac{\sum I_{ij}}{n}$	$\frac{\sum I_{ij}}{n}$	$\frac{\sum I_{ij}}{n}$	$\frac{\sum I_{ij}}{n}$	$\frac{\sum I_{ij}}{n}$	$\frac{\sum I_{ij}}{n}$	$\frac{\sum I_{ij}}{n}$	$\frac{\sum I_{ij}}{n}$	$\frac{\sum I_{ij}}{n}$	$\frac{\sum I_{ij}}{n}$	$\frac{\sum I_{ij}}{n}$	$\frac{\sum I_{ij}}{n}$	$\frac{\sum I_{ij}}{n}$	$\frac{\sum I_{ij}}{n}$

* 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 среднего значения по всем муниципальным услугам с целью определения по какому критерию муниципальная услуга оказывается более качественно, а также на какие критерии стоит обратить внимание и повысить уровень качества оказания услуг.

Форма отчета заполняется на основе данных, представленных уполномоченных органов, 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> I_j – индекс.
- n – количество муниципальных услуг.

Начальник Управления экономического развития
администрации Тайшетского муниципального округа



Н.В. Климанова

Приложение 7
к Порядку проведения мониторинга
качества предоставления муниципальных услуг

Ранжирование уполномоченных органов по полученному коэффициенту*

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

* Данная форма отчета отражает рейтинг уполномоченных органов, которые наиболее качественно предоставляют муниципальные услуги, в соответствии с полученным коэффициентом (среднее значение индекса по всем услугам, предоставляемым <9> уполномоченным органом).

Форма отчета заполняется на основе данных, представленных уполномоченными органами, согласно Приложению 4.

<1> Итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг.

<2> Индекс соблюдения стандартов предоставления

<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 уполномоченным органом.

Начальник Управления экономического
развития администрации Тайшетского
муниципального округа



Н.В. Климанова