

**Российская Федерация**

**Иркутская область**

**Нижнеилимский муниципальный район**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От «29» мая 2023 г. № 438

г. Железногорск-Илимский

|  |
| --- |
| «О внесении изменений в постановление администрации Нижнеилимского муниципального района от 27.02.2012 г. № 198 «О проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг» |

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами администрации Нижнеилимского муниципального района, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», приказом министерства цифрового развития и связи Иркутской области от 20.05.2022 N 65-28/22-мпр "Об утверждении методических рекомендаций проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области", руководствуясь ст.47 Устава муниципального образования «Нижнеилимский район», администрация Нижнеилимского муниципального района

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести изменения в постановление администрации Нижнеилимского муниципального района от 27.02.2012 года № 198 «О проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг» и утвердить порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями и органами администрации Нижнеилимского муниципального района в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Определить отдел социально-экономического развития администрации Нижнеилимского муниципального района уполномоченным органом по проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями и органами администрации Нижнеилимского муниципального района (далее - уполномоченный орган).
3. Руководителям муниципальных учреждений и органов администрации Нижнеилимского муниципального района обеспечить предоставление необходимой информации уполномоченному органу в соответствии с Порядком.
4. Признать утратившими силу следующие постановления администрации Нижнеилимского муниципального района:
   1. от 20.02.2014 года № 250 «О внесении изменений в постановление администрации Нижнеилимского муниципального района от 27.02.2012 г. № 198 «О проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг»;
   2. от 27.05.2015 года № 668 «О внесении изменений в постановление администрации Нижнеилимского муниципального района от 27.02.2012 г. № 198 «О проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг».
5. Настоящее постановление подлежит опубликованию в периодическом печатном издании «Вестник Думы и администрации Нижнеилимского муниципального района» и на официальном сайте муниципального образования «Нижнеилимский район».
6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра района по экономической политике и цифровому развитию Е.В. Чудинова.

**И.о. мэра района В.В. Цвейгарт**

**Рассылка: в дело-2, органам администрации, муниципальным учреждениям, заместителям мэра района, пресс-служба**

О.Н. Данилова

31818

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к постановлению администрации Нижнеилимского муниципального района  № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 года |

**П О Р Я Д О К**

**проведения мониторинга качества предоставления**

**муниципальных услуг муниципальными учреждениями и органами администрации Нижнеилимского муниципального района**

1. **Общие положения**
   1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями и органами администрации Нижнеилимского муниципального района (далее – Порядок) определяет цели, задачи и этапы проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями и органами администрации Нижнеилимского муниципального района (далее - учреждения, предоставляющие муниципальную услугу) и разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», приказом министерства цифрового развития и связи Иркутской области от 20.05.2022 N 65-28/22-мпр "Об утверждении методических рекомендаций проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области".
   2. Под мониторингом качества предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг) понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставляемых муниципальных услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих услуг.
   3. Целью мониторинга является повышение качества и доступности муниципальных услуг.
   4. Основными задачами мониторинга являются:
   5. выявление, анализ и оценка показателей, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям (далее - заявители), в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги;
   6. выявление уровня удовлетворенности заявителей предоставляемыми муниципальными услугами;
   7. последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг заявителями;
   8. контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.
   9. Основные понятия и термины, используемые в тексте настоящего Порядка, применяются в значениях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
   10. Объектом мониторинга является:
   11. отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для заявителя муниципальной услуги;
   12. комплекс муниципальных услуг (комплексная муниципальная услуга), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

Перечень исследуемых в рамках мониторинга муниципальных услуг включает муниципальные услуги, содержащиеся в Сводном реестре муниципальных услуг (работ) Нижнеилимского муниципального района».

* 1. В ходе мониторинга исследуются:
  2. законодательство Российской Федерации и Иркутской области, регулирующее предоставление муниципальных услуг, устанавливающее требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;
  3. практика предоставления исследуемых муниципальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;
  4. оценка заявителями качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности муниципальных услуг.
  5. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества предоставления муниципальных услуг:

1. соблюдение стандартов 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. соответствие количества и состава обращений заявителей нормативно установленным значениям;
5. финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги;
6. временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуг;
7. наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг;
8. привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги.
9. **Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**
   1. Мониторинг проводится ежегодно в срок до 1 июня года, следующего за отчетным, в два этапа:
10. сбор первичной информации;
11. анализ первичной информации о фактическом уровне качества предоставления муниципальных услуг.
    1. Сбор первичной информации осуществляется посредством проведения анкетирования заявителей по месту обращения за предоставлением муниципальной услуги либо для получения результата предоставления муниципальной услуги (далее - анкетирование).
    2. Анкетирование по каждой муниципальной услуге проводится в срок до 1 апреля каждого года специалистами органов администрации, ответственными за предоставление муниципальной услуги, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.
    3. Форма анкеты для проведения анкетирования представлена в приложении 1 к настоящему Порядку.
    4. Заполненные анкеты в срок до 5 апреля каждого года передаются в отдел социально-экономического развития администрации Нижнеилимского муниципального района (далее - уполномоченный орган).
    5. Уполномоченный орган осуществляет анализ первичной информации, содержащейся в анкетах, по основным параметрам качества предоставления муниципальных услуг, указанным в пункте 1.8 настоящего Порядка, производит расчет индексов уровня данных параметров.
    6. Мониторинг соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (подпункт 1 пункта 1.8) производится в соответствии со стандартами предоставления муниципальных услуг, установленных административными регламентами по предоставлению муниципальных услуг.

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

1. Для расчета индекса стандартов учитываются ответы на вопросы 10, 14, 19, 20, 22 анкеты с учетом их весовых коэффициентов, представленных в таблице 1.

Вопросы анкеты [9](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1244), [16](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1438), [17](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1441), [18](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1453), [23](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1539), [27](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1621), [36](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1739) - [39](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1783) в расчете индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг не участвуют, однако помогают понять мотивы и пожелания заявителя, причины сложившегося значения индекса.

Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N в/а | Вопрос анкеты | Шкала | Весовой коэффициент |
| 10. | Понадобилось ли Вам обращаться еще куда-либо, чтобы узнать полную информацию о том, где именно можно решить свой вопрос и какие документы потребуются? | 5 - больше никуда не обращался;  4 - одно дополнительное обращение;  3 - два дополнительных обращений;  2 - четыре дополнительных обращений;  1 - более 5 обращений | 0,2 |
| 14. | О каких альтернативных способах информирования о предоставлении муниципальной услуги Вы знаете? | 1) нормативные правовые акты;  2) личные консультации сотрудников;  3) информация на стендах;  4) консультации сотрудников по телефону;  5) соседи;  6) коллеги, знакомые, родственники;  7) публикации в газетах;  8) передачи на телевидении;  9) информационно-телекоммуникационная сеть "Интернет";  10) передачи по радио;  11) региональная государственная информационная система "Портал государственных услуг Иркутской  области" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";  12) другое (что именно)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  Шкала ответов для подсчета индекса  преобразуется следующим образом:  5 - более 7 источников;  4 - от 4 до 7 альтернативных источников;  3 - от 2 до 4 альтернативных Источников;  2 - 1 альтернативный источник информации;  1 - никаких альтернативных источников | 0,2 |
| 19. | Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками, 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 в очереди?  (один ответ) | 1) нет, не приходилось ни разу;  2) по-разному, и приходилось, и нет;  3) да, при каждом посещении.  Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:  5 - нет, не приходилось ни разу;  3 - по-разному, и приходилось, и нет;  1 - да, при каждом посещении | 0,2 |
| 22. | Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? (один ответ) | 5 - вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы получать качественные муниципальные услуги;  4 - скорее удобно;  3 - в чем-то удобно, в чем-то - нет;  2 - скорее неудобно - потребитель лишен многих возможностей;  1 - неудобно - получить качественную муниципальную услугу в этом здании очень сложно | 0,2 |

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

Ист=

где:

Вср – средний балл;

К – весовой коэффициент.

Средний балл рассчитывается по формуле:

Вср=

где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко – количество респондентов;

1. для вычисления значения общего индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг в процентах применяется следующая формула:

Ист%=х100%

где:

Ист – общий индекс стандартов;

1. Оценка соответствия муниципальной услуги стандартам ее предоставления осуществляется в соответствии со значениями, приведенными в таблице 2.

Таблица 2

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

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

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

* 1. Мониторинг проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, осуществляется методом анкетирования заявителей муниципальной услуги. В расчете данного параметра предоставления услуг участвуют следующие вопросы анкеты: [28](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1649), [29](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1657), [35](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1723), [42](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1839), [43](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1847), [50](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P2018), [51](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P2040).

Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги (Ипр), рассчитывается как среднее арифметическое ответов на [28](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1649), [29 вопросы](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1657) анкеты, представленные в таблице 3.

Вопросы анкеты [35](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1723), [42](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1839), [43](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1847), [50](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P2018), [51](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P2040) в расчете индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг не участвуют, однако помогают понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса.

Ипр=

где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко – количество опрошенных человек;

Таблица 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № в/а | Вопросы анкеты | Шкала |
| 28/29 | Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями, проблемами в процессе предоставления муниципальной услуги?  1) да;  2) нет.  Если да, то с какими необоснованными действиями, проблемами Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления услуги?  1) установление неофициальной очереди;  2) советы обратиться в другую посредническую организацию, оказывающую услугу за плату;  3) необходимая информация представляется за дополнительную плату;  4) требование представления документов, не предусмотренных законодательством;  5) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. | Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:  5 - не приходилось;  4 - одно необоснованное действие;  3 - два необоснованных действия;  2 - три необоснованных действия;  1 - более трех необоснованных действий |

1. Для вычисления значения уровня проблем в процентах применяется следующая формула:

Ипр%=х100%

где:

Ипр – индекс уровня проблем;

1. По полученному значению индекса уровня проблем оценивается уровень проблем в соответствии со значениями, приведенными в таблице 4.

Таблица 4

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

1. 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.

* 1. Оценка удовлетворенности заявителей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) осуществляется методом анкетирования заявителей. Для проведения опроса используются следующие вопросы анкеты: [8](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1224), [11](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1314) - [13](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1354), [15](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1418), [19](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1458), [22](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1519), [24](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1563), [26](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1601), [40](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1799), [41](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1819), [44](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1850), [48](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1930), [49](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1950), [50](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P2018), [52](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P2045), [53](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P2065).

В подсчете общего индекса удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) (далее - общий индекс удовлетворенности) используются следующие блоки, представленные в таблице 5.

Таблица 5

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

1. Для расчета общего индекса удовлетворенности (Иуо) учитываются ответы на вопросы анкеты: [8](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P504), [11](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P395) - [13](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P411), [15](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P419), [19](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P427), [22](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P453), [24](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P462), [26](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P494), [40](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P473), [41](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P483), [44](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P527), [48](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P537), [50](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P547), представленные в таблице 6.

Вопросы анкеты [49](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1950), [52](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P2045), [53](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P2065) помогают понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса, а также ожидания в отношении улучшения качества предоставления, исследуемых муниципальных услуг.

Таблица 6

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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 из источника, в который обратились (по убыванию)? | 5 - очень доволен;  4 - доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 - совершенно недоволен | 0,25 |
| 12 | Оцените по пятибалльной шкале актуальность полученной информации (по убыванию)? | 5 - очень актуальна;  4 - актуальна;  3 - скорее актуальна;  2 - скорее неактуальна;  1 - совершенно неактуальна | 0,25 |
| 13 | Оцените по пятибалльной шкале достоверность полученной информации (по убыванию)? | 5 - очень доволен;  4 - доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 - совершенно недоволен | 0,25 |
| 15 | Насколько Вы были довольны имеющимися возможностями получения информации (один ответ)? | 5 - очень доволен;  4 - доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 - совершенно недоволен | 0,13 |
| 19 | Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками 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 | Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками 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 | Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками внимательностью и вежливостью сотрудников (один ответ) | 5 - очень доволен;  4 - доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 - совершенно недоволен | 0,2 |
| 22 | Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема?  Оцените уровень удобства по пятибалльной шкале (один ответ) | 5 - очень удобны;  4 - удобны;  3 - скорее удобны;  2 - скорее неудобны;  1 - совершенно неудобны | 0,2 |
| 24 | Удовлетворяет ли Вас организация очереди в учреждении, предоставляющем услуги?  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 учреждения, 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, 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 учреждения, предоставляющего муниципальную услугу | 5 - полностью удовлетворяет;  4 - удовлетворяет;  3 - скорее удовлетворяет;  2 - скорее не удовлетворяет;  1 - совершенно не удовлетворяет | 1 |
| 4. | Сложность получения услуги | 8 | Оцените временные затраты на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата муниципальной услуги.  По Вашему мнению, прохождение процедуры было долгим или быстрым (один ответ) | 5 - очень быстро;  4 - быстро;  3 - недолго, нормально,  приемлемо;  2 - в общем-то, долго;  1 - слишком долго | 0,25 |
| 19 | Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками, их компетентностью (один ответ) | 5 - очень доволен;  4 - доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 - совершенно недоволен | 0,1 |
| 44 | Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих учреждения | 5 - очень доволен;  4 - доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 - совершенно недоволен | 0,1 |
| 48 | Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления муниципальной услуги в целом | 5 баллов - отлично;  4 балла - хорошо;  3 балла - удовлетворительно;  2 балла - плохо;  1 балл - очень плохо | 0,25 |
| 50 | Насколько сложным Вам показался весь процесс получения муниципальной услуги, начиная с подготовки документов (один ответ) | 5 - совсем не сложный;  4 - не очень сложный;  3 - средней сложности;  2 - довольно сложный;  1 - очень сложный | 0,3 |

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

Иуо=0,23хИу1 + 0,2хИу2 + 0,11хИу3 + 0,46хИу4

где:

Иу1 – индекс удовлетворенности заявителей информированием;

Иу2 – индекс удовлетворенности уровнем комфортности получения услуги;

Иу3 – индекс удовлетворенности временем работы;

Иу4 – индекс удовлетворенности сложностью получения услуги;

1. 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=

где:

Вср – средний балл;

К – весовой коэффициент.

Средний балл рассчитывается по формуле:

Вср=

где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко – количество опрошенных человек;

1. для вычисления значения общего индекса удовлетворенности в процентах применяется следующая формула:

Иуо%=х100%

где:

Иуо – общий индекс удовлетворенности;

1. 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 7.

Таблица 7

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение индекса общего удовлетворенности, % | Интерпретация значений индекса |
| 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 |

1. 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.

* 1. Мониторинг состава и количества обращений заявителя проводится с использованием следующих методов:

метод изучения административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг с целью выявления, установленных состава и количества обращений;

анкетирование заявителей.

1. В подсчете индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям (Иобр) используются [3](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1165) - [4](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1167) вопросы анкеты, представленные в таблице 8.

[Вопрос 5](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1187) анкеты помогает понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса.

Таблица 8

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N в/а | Вопрос анкеты | Шкала | Вес для подсчета индекса |
| 3. | Сколько раз Вы посещали учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, для получения конечного результата муниципальной услуги?  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ раз | Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:  5 - число обращений соответствует установленной норме;  4 - число обращений превышает установленную норму на 2 посещения;  2 - число обращений превышает установленную норму на 3 посещения;  1 - число обращений превышает установленную норму на 4 посещения | 0,55 |
| 4. | Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу?  Сколько раз | 5 - не приходилось;  4 - приходилось обращаться дважды;  3 - приходилось 3 раза;  2 - приходилось 4 раза;  1 - приходилось 5 и более раз | 0,45 |

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

Иобр=

где:

Вср – средний балл;

К – весовой коэффициент.

Средний балл по каждому вопросу рассчитывается по формуле:

Вср=

где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко – количество опрошенных человек;

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

Иобр%=х100%

где:

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

1. По полученному значению индекса осуществляется оценка уровня соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям в соответствии со значениями, приведенными в таблице 9.

Таблица 9

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

1. 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.

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

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

анкетирование заявителей.

В оценке финансовых затрат участвуют [33](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1711), [34](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1721) вопросы анкеты.

1. 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 10.

Ифз=

где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко – количество опрошенных человек.

Таблица 10

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N в/а | Вопрос 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 | 1) получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги;  2) получил с оплатой в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:  5 - получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги;  4 - оплата превышает установленный размер до 5%;  3 - оплата превышает установленный размер до 7,5%;  2 - оплата превышает установленный размер до 10%;  1 - оплата превышает установленный размер на 10% и  более |

1. Для вычисления значения индекса финансовых затрат в процентах применяется следующая формула:

Ифз%=х100%

где:

Ифз – индекс уровня финансовых затрат;

1. Уровень финансовых затрат оценивается в соответствии со значениями индекса, представленными в таблице 11.

Таблица 11

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Значение индекса уровня финансовых затрат, % | | Интерпретация значений 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 |

1. 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.

* 1. 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;

анкетирование заявителей.

1. В подсчете индекса уровня временных затрат (Ивз) используются вопросы [6](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1219), [7](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1221), [21](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1516) анкеты, представленные в таблице 12.

Таблица 12

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N в/а | Вопрос анкеты | Шкала | Вес для подсчета индекса |
| 6. | Сколько примерно времени было потрачено на подготовку пакета документов?  \_\_\_\_\_ дней | Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:  5 - число обращений соответствует установленной норме;  4 - число обращений превышает установленную норму на 2 посещения;  2 - число обращений превышает установленную норму на 3 посещения;  1 - число обращений превышает установленную норму на 4 посещения | 0,20 |
| 7. | Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата услуги?  \_\_\_\_\_ дней | Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:  5 - время ожидания соответствует установленной норме;  4 - время ожидания превышает установленную норму на 2 дня;  3 - время ожидания превышает установленную норму на 3  - 5 дней;  2 - время ожидания превышает установленную норму на 6  - 10 дней;  1 - время ожидания превышает установленную норму более чем на 10 дней | 0,55 |
| 21. | Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди?  \_\_\_\_\_ минут (часов) | Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:  5 - время ожидания в очереди соответствует установленной норме;  4 - время ожидания в очереди превышает установленную  норму менее чем на 15 минут;  3 - время ожидания в очереди превышает установленную норму на 16 - 30 минут;  2 - время ожидания в очереди превышает установленную норму на 31 - 60 минут;  1 - время ожидания в очереди превышает установленную норму более чем на 1 час | 0,25 |

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

Ивз=

где:

Вср – средний балл;

К – весовой коэффициент.

Средний балл по каждому вопросу рассчитывается по формуле:

Вср=

где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко – количество опрошенных человек;

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

Ивз%=х100%

где:

Ивз – индекс уровня временных затрат;

1. По полученному значению индекса осуществляется оценка уровня временных затрат заявителя в соответствии со значениями, представленными в таблице 13.

Таблица 13

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

1. 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.

* 1. 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.

1. В подсчете индекса уровня неформальных платежей (Инп) используется [30 вопрос](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P915) анкеты, представленный в таблице 14.

[Вопросы 31](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1699), [32](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1707) анкеты помогают понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса.

Таблица 14

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

1. Индекс уровня неформальных платежей рассчитывается как среднее арифметическое ответов на вопрос:

Инп=

где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек;

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

Инп%=х100%

где:

Инп – индекс уровня неформальных платежей;

1. Уровень неформальных платежей оценивается в соответствии со значениями индекса, приведенными в таблице 15.

Таблица 15

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

1. 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.

* 1. Мониторинг привлечения заявителями посредников в получении муниципальной услуги проводится методом анкетирования заявителей.

1. В расчете индекса уровня привлечения посредников в получении муниципальной услуги (Ип) (далее - индекс уровня привлечения посредников) используется [45](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1870) вопрос анкеты, представленный в таблице 16.

Вопросы анкеты [46](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1890) - [47](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P1918) помогают понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса.

Таблица 16

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № в/а | Вопрос анкеты | Шкала |
| 45\* | Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения услуги? (в подсчете участвуют только ответы тех получателей услуги, которые обращались в посредническую организацию по принуждению (явному, неявному) со стороны учреждения, предоставляющего муниципальную услугу) | 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 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 учреждения, предоставляющего муниципальную услугу 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.

1. Индекс уровня привлечения посредников определяется как отношение суммы баллов по ответам на вопрос анкеты к количеству опрошенных человек.

Ип=

где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек;

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

Ип%=х100%

где:

Ип – индекс привлечения посредников;

1. По полученному значению индекса уровня привлечения посредников осуществляется оценка уровня привлечения посреднических организаций в соответствии со значениями, представленными в таблице 17.

Таблица 17

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение индекса уровня привлечения посредников, % | Интерпретация значений 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 |

1. 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.

* 1. По итогам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг рассчитывается итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг:

1. Весовые коэффициенты по каждому параметру качества предоставления муниципальных услуг, необходимые для расчета итогового индекса качества предоставления муниципальных услуг, представлены в таблице 18.

Таблица 18

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № 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. | Обращения заявителя в органы администрации, а также обращения в организации, обусловленные требованиями учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, 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 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) учреждений, предоставляющих муниципальную услугу. | 0,1 |
| Итого | | 1,0 |

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

Ик=0,1хИст + 0,1хИпр + 0,3хИуо + 0,1хИобр + 0,1хИфз + 0,1хИвз + 0,1хИнп + 0,1хИн

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 привлечения посредников в ходе получения и муниципальной услуги.

1. 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.

**3. Формирование итоговых результатов проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

3.1. Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу по итогам проведенного мониторинга, готовят информацию, содержащую:

1. отчет по оценочным характеристикам реализации стандарта предоставления муниципальных услуг по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку;
2. отчет по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг (по каждой муниципальной услуге) по форме согласно приложению 3 к настоящему Порядку;
3. отчет по мониторингу качества предоставления всего Перечня муниципальных услуг по форме согласно приложению 4 к настоящему Порядку;
4. перечень наиболее часто встречающихся отклонений от стандартов предоставления муниципальной услуги и анализ выявленных отклонений;
5. выводы по принятию решений об устранении выявленных проблем предоставления муниципальной услуги.

3.2. Уполномоченный орган на основе данных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, готовит отчет о проведенном мониторинге муниципальных услуг, который содержит следующие сведения:

1. результаты мониторинга оценочных характеристик реализации стандартов качества предоставления муниципальных услуг согласно [приложению 2](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P2368) к настоящему Порядку;
2. результаты качества предоставления муниципальных услуг согласно [приложению 3](file:///D:\Documents\ДАНИЛОВА\АДМИНИСТРАЦИЯ\МПА\Мониторинг%20качества%20мун.услуг\Приказ%20министерства%20цифрового%20развития%20и%20связи%20Иркутской%20обл.docx#P2405) к настоящему Порядку;
3. перечень наиболее часто встречающихся отклонений от стандартов предоставления муниципальных услуг;
4. перечень учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, в которых при проведении мониторинга были выявлены нарушения стандартов;
5. выводы по принятию решений об устранении выявленных проблем предоставления муниципальных услуг.

Результаты мониторинга могут иллюстрироваться графиками, диаграммами.

3.2. Информация по итогам проведения мониторинга ежегодно направляется в министерство цифрового развития и связи Иркутской области.

**И.о. мэра района В.В. Цвейгарт**

Приложение 1

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями и органами администрации Нижнеилимского муниципального района

Анкета для проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями и органами администрации Нижнеилимского муниципального района

1. Когда Вы обращались за получением муниципальной услуги?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(укажите месяц и год)

2. Куда Вы обращались за получением муниципальной услуги?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1) | Муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу (указать какое именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| 2) | Орган администрации Нижнеилимского муниципального района (указать какой именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| 3) | Многофункциональный центр предоставления Иркутской области (далее - МФЦ) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 3. Сколько раз Вы посещали учреждение для получения конечного результата муниципальной услуги? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| 4. Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу? Сколько раз? | |
| 1) не приходилось |  |
| 2) приходилось обращаться дважды |  |
| 3) приходилось обращаться 3 раза |  |
| 4) приходилось обращаться 4 раза |  |
| 5) приходилось обращаться 5 раз и более |  |
| 5. Назовите все причины вашего посещения учреждения в процессе получения муниципальной услуги (отметить все, что назовет респондент) | |
| 1) чтобы получить консультацию сотрудника |  |
| 2) чтобы подать документы |  |
| 3) обнаружились ошибки при подготовке документов |  |
| 4) внесение дополнительной информации, документов |  |
| 5) из-за больших очередей |  |
| 6) заявитель не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема) |  |
| 7) за результатом предоставления муниципальной услуги |  |
| 8) 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) | |
| 1) 1 балл - слишком долго |  |
| 2) 2 балла - в общем-то, долго |  |
| 3) 3 балла - недолго, нормально, приемлемо |  |
| 4) 4 балла - быстро |  |
| 5) 5 баллов - очень быстро |  |
| 9. Из каких источников Вы получали информацию о порядке предоставления муниципальной услуги? (отметить все, что назовет респондент) | |
| 1) из нормативных правовых актов |  |
| 2) посредством личного непосредственного общения с сотрудниками учреждения |  |
| 3) прочитал информацию на стендах |  |
| 4) по телефону от сотрудника |  |
| 5) от соседей |  |
| 6) от коллег, знакомых, родственников |  |
| 7) публикации в газетах |  |
| 8) передачи на телевидении |  |
| 9) информационно-телекоммуникационной сети Интернет |  |
| 10) передачи по радио |  |
| 11) 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? | |
| 1) больше никуда не обращался |  |
| 2) одно дополнительное обращение |  |
| 3) два дополнительных обращения |  |
| 4) четыре дополнительных обращения |  |
| 5) более 5 обращений |  |
| 11. Оцените по пятибалльной шкале полноту полученной информации из источника, в который обратились (по убыванию)? | |
| 1) 5 баллов - очень доволен |  |
| 2) 4 балла - доволен |  |
| 3) 3 балла - скорее доволен |  |
| 4) 2 балла - скорее недоволен |  |
| 5) 1 балл - совершенно недоволен |  |
| 12. Оцените по пятибалльной шкале актуальность полученной информации (по убыванию)? | |
| 1) 5 баллов - очень актуальна |  |
| 2) 4 балла - актуальна |  |
| 3) 3 балла - скорее актуальна |  |
| 4) 2 балла - скорее неактуальна |  |
| 5) 1 балл - совершенно неактуальна |  |
| 13. Оцените по пятибалльной шкале достоверность полученной информации (по убыванию)? | |
| 1) 5 баллов - очень доволен |  |
| 2) 4 балла - доволен |  |
| 3) 3 балла - скорее доволен |  |
| 4) 2 балла - скорее недоволен |  |
| 5) 1 балл - совершенно недоволен |  |
| 14. О каких альтернативных способах информирования о предоставлении муниципальной услуги Вы знаете? | |
| 1) нормативные правовые акты |  |
| 2) личные консультации сотрудников |  |
| 3) информация на стендах |  |
| 4) консультации сотрудников 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) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| 15. Насколько Вы были довольны имеющимися возможностями получения информации (один ответ)? | |
| 1) 5 баллов - очень доволен |  |
| 2) 4 балла - доволен |  |
| 3) 3 балла - скорее доволен |  |
| 4) 2 балла - скорее недоволен |  |
| 5) 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 учреждении, предоставляющем муниципальную услугу? | |
| 1) да |  |
| 2) нет |  |
| 3) информация отсутствует |  |
| 18. Если нет, то какую информацию Вам хотелось бы видеть дополнительно?  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| 19. Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (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 |  |  |  |  |  |
| Продолжительностью приема |  |  |  |  |  |
| Внимательностью, вежливостью сотрудников |  |  |  |  |  |
| Общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 20. Приходилось ли Вам ожидать приема в очереди (один ответ)? |  |
| 1) нет, не приходилось ни разу |  |
| 2) по-разному, и приходилось, и нет |  |
| 3) 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): |  |
| 1) 5 баллов - очень удобны |  |
| 2) 4 балла - удобны |  |
| 3) 3 балла - скорее удобны |  |
| 4) 2 балла - скорее неудобны |  |
| 5) 1 балл - совершенно неудобны |  |
| 23. Какие должны быть условия для ожидания приема, по Вашему мнению (отметить все, что назовет респондент)? | |
| 1) стулья, кресла |  |
| 2) столы |  |
| 3) система кондиционирования воздуха |  |
| 4) гардероб |  |
| 5) торговая точка с продуктами и напитками непосредственно в здании |  |
| 6) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| 24. Удовлетворяет ли Вас организация очереди? Оцените по пятибалльной шкале уровень организации очереди (по убыванию): | |
| 1) 5 баллов - полностью удовлетворяет |  |
| 2) 4 балла - удовлетворяет |  |
| 3) 3 балла - скорее удовлетворяет |  |
| 4) 2 балла - скорее не удовлетворяет |  |
| 5) 1 балл - полностью не удовлетворяет |  |
| 25. Если не удовлетворяет, то в чем причина? | |
| 1) очередь не организована |  |
| 2) длительное ожидание в очереди |  |
| 3) недостаточно мест для ожидания |  |
| 4) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| 26. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (по убыванию): | |
| 1) 5 баллов - полностью удовлетворяет |  |
| 2) 4 балла - удовлетворяет |  |
| 3) 3 балла - скорее удовлетворяет |  |
| 4) 2 балла - скорее не удовлетворяет |  |
| 5) 1 балл - полностью не удовлетворяет |  |
| 27. Какой график работы с посетителями Вы считаете наиболее приемлемым (один ответ)? | |
| 1) устраивает нынешний график работы |  |
| 2) все рабочие дни недели в течение всего рабочего времени |  |
| 3) все рабочие дни недели в течение нескольких часов (каких именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| 4) несколько рабочих дней в неделю (каких именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| 5) шесть рабочих дней в неделю (каких именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и один выходной день \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| 6) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| 7) все равно |  |
| 28. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны представителей учреждения, предоставляющего муниципальную услугу в процессе предоставления муниципальной услуги? | |
| 1) да |  |
| 2) нет |  |
| 29. Если да, то с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны представителей учреждения, предоставляющего муниципальную услугу Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления муниципальной 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 представления документов, не предусмотренных законодательством |  |
| 5) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| 30. Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам сотрудникам? | |
| 1) приходится постоянно |  |
| 2) приходится часто |  |
| 3) редко, но приходится |  |
| 4) приходилось 1 раз |  |
| 5) не приходится |  |
| 31. Если приходилось, то в каких размерах? | |
| 1) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей |  |
| 2) 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? | |
| 1) получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги |  |
| 2) 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? | |
| 1) да, иначе получить услугу очень сложно |  |
| 2) иногда приходится |  |
| 3) как правило, не приходится |  |
| 4) нет |  |
| 36. Как Вы считаете, нуждается ли здание, в котором предоставляются муниципальные услуги, в ремонте? | |
| 1) нет, здание находится в отличном состоянии |  |
| 2) в целом нет, но косметический ремонт не помешает |  |
| 3) здание требует проведения ремонта |  |
| 4) здание требует проведения капитального ремонта |  |
| 37. Удобны ли были для Вас имеющиеся условия оказания муниципальной услуги в учреждении (один ответ)? | |
| 1) вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы получать качественные муниципальные услуги |  |
| 2) скорее удобно |  |
| 3) в чем-то удобно, в чем-то - нет |  |
| 4) скорее, неудобно - заявитель лишен многих возможностей |  |
| 5) неудобно - получить качественную муниципальную услугу в этом здании очень сложно |  |
| 38. Достаточно ли столов и канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов? | |
| 1) достаточно |  |
| 2) недостаточно |  |
| 39. Если недостаточно, то чего не хватает? | |
| 1) мест для заполнения документов |  |
| 2) канцелярских принадлежностей |  |
| 3) бланков |  |
| 4) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| 40. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения учреждения (условия доступа в учреждение, его местонахождение) (по убыванию)? | |
| 1) 5 баллов - полностью удовлетворяет |  |
| 2) 4 балла - удовлетворяет |  |
| 3) 3 балла - скорее удовлетворяет |  |
| 4) 2 балла - скорее не удовлетворяет |  |
| 5) 1 балл - полностью не удовлетворяет |  |
| 41. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования, мест для сидения) (по убыванию)? | |
| 1) 5 баллов - полностью удовлетворяет |  |
| 2) 4 балла - удовлетворяет |  |
| 3) 3 балла - скорее удовлетворяет |  |
| 4) 2 балла - скорее не удовлетворяет |  |
| 5) 1 балл - полностью не удовлетворяет |  |
| 42. Отказывали ли Вам в предоставлении муниципальной услуги? | |
| 1) да |  |
| 2) нет |  |
| 43. Если отказывали, то по какой причине? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| 44. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих учреждения? | |
| 1) 5 баллов - очень доволен |  |
| 2) 4 балла - доволен |  |
| 3) 3 балла - скорее доволен |  |
| 4) 2 балла - скорее недоволен |  |
| 5) 1 балл - совершенно недоволен |  |
| 45. Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения муниципальной услуги? | |
| 1) приходится постоянно |  |
| 2) приходится часто |  |
| 3) изредка, но приходится |  |
| 4) приходилось 1 раз |  |
| 5) не приходится |  |
| 46. Если да, то с какой целью Вы обращались к посреднику? |  |
| 1) для получения консультации или иной помощи при подготовке документов и прохождении административных процедур |  |
| 2) для повышения комфортности получения муниципальной услуги (например, получение услуги вне очереди) |  |
| 3) для снижения количества обращений |  |
| 4) для подготовки документов для получения муниципальной услуги в соответствии с законодательством |  |
| 5) для получения необходимых навыков для получения муниципальной услуги |  |
| 6) для обеспечения гарантии получения муниципальной услуги |  |
| 7) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| 47. Укажите причины Вашего обращения в посредническую организацию: | |
| 1) по собственному желанию |  |
| 2) по принуждению (явному, неявному) со стороны учреждения, предоставляющего муниципальную услугу |  |
| 3) в силу требований законодательства |  |
| 48. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления муниципальной услуги в целом? | |
| 1) 5 баллов - отлично |  |
| 2) 4 балла - хорошо |  |
| 3) 3 балла - удовлетворительно |  |
| 4) 2 балла - плохо |  |
| 5) 1 балл - очень плохо |  |
| 49. Что Вас больше всего не удовлетворяет в процедуре оказания услуги и ее результатах, а также в работе (может быть несколько вариантов ответов)? | |
| 1) утомительное ожидание в очереди |  |
| 2) некомпетентность сотрудников - не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу |  |
| 3) приходится ждать принятия решения больше установленного срока |  |
| 4) отсутствие сотрудников в рабочее время |  |
| 5) некомфортно в помещении - душно или холодно |  |
| 6) помещение не приспособлено для ожидания |  |
| 7) я не получил то, за чем приходил в учреждение |  |
| 8) муниципальные услуги были оказаны некачественно |  |
| 9) плохая организация процедуры приема посетителей |  |
| 10) грубость, невнимательность сотрудников |  |
| 11) неудобный график работы |  |
| 12) неудобное месторасположение здания, помещения |  |
| 13) невозможно дозвониться, найти нужного специалиста |  |
| 14) запутанная процедура оформления документов |  |
| 15) недостаточно информации |  |
| 16) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| 17) всем удовлетворен |  |
| 50. Насколько сложным Вам показался весь процесс получения муниципальной услуги, начиная с подготовки документов (один ответ)? | |
| 1) 1 балл - очень сложный |  |
| 2) 2 балла - довольно сложный |  |
| 3) 3 балла - средней сложности |  |
| 4) 4 балла - не очень сложный |  |
| 5) 5 баллов - совсем не сложный |  |
| 51. С какими проблемами Вы столкнулись при получении муниципальной услуги? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| 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)? | |
| 1) безусловно к лучшему |  |
| 2) скорее к лучшему |  |
| 3) скорее к худшему |  |
| 4) безусловно к худшему |  |
| 5) ничего не изменится |  |
| 53. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем положении дел для оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| Благодарим Вас за участие в опросе! | |

Приложение 2

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями и органами администрации Нижнеилимского муниципального района

Отчет

по оценочным характеристикам реализации стандарта предоставления муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование характеристики | Да/  Нет | Рекомендации | Наименование органа администрации, в котором проводился мониторинг | Адрес | Время и дата проведения мониторинга |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 3

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями и органами администрации Нижнеилимского муниципального района

Отчет

по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг[[1]](#footnote-1)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер (иденти­фикатор) муници­пальной услуги | Индекс | Абсолютное значение индекса | Значение индекса,  **%** | Интерпре­тация значения индекса | Причины сформи­ровавшегося значения | Коли­чество респон­дентов | Комментарии |
| Наименование муниципальной услуги | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | |
|  | Ик<1> |  |  |  |  |  |  |
|  | Ист<2> |  |  |  |  |  |  |
|  | Ипр<3> |  |  |  |  |  |  |
|  | Иуо<4> |  |  |  |  |  |  |
|  | Иобр<5> |  |  |  |  |  |  |
|  | Ифз<6> |  |  |  |  |  |  |
|  | Ивз<7> |  |  |  |  |  |  |
|  | Инп<8> |  |  |  |  |  |  |
|  | Ип<8> |  |  |  |  |  |  |

<1> Итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг

<2> Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

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

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

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

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

<7> Индекс уровня временных затрат

<8> Индекс уровня неформальных платежей

<9> Индекс уровня привлечения посредников

Приложение 4

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями и органами администрации Нижнеилимского муниципального района

Отчет

по мониторингу качества предоставления всего Перечня муниципальных услуг[[2]](#footnote-2)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Кк  <1> | Кст  <2> | Кпр  <3> | Ко  <4> | Кобр  <5> | Кфз  <6> | Квз  <7> | Кнп  <8> | Кп  <9> |
| Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу | Муниципальные услуги | | | | | | | | |
| Коэффициент <10> |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

<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

Иj – Индекс

n – количество муниципальных услуг

1. Данная форма отчета отражает основные значения проведенного мониторинга [↑](#footnote-ref-1)
2. Данная форма отчета отражает среднее значение 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 муниципальных услуг. [↑](#footnote-ref-2)