Приложение

к Постановлению администрации

Черемховского районного

муниципального образования

от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 года № \_\_\_\_

**Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией Черемховского районного муниципального образования**

**Глава 1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией Черемховского районного муниципального образования (далее - Порядок) определяет цели, задачи и этапы проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией Черемховского районного муниципального образования (далее – администрация Черемховского района) и разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.10.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Под мониторингом качества предоставления муниципальных услуг администрацией Черемховского района (далее – мониторинг) понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставляемых муниципальных услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих услуг.

1.3. Целью мониторинга является повышение качества и доступности предоставления муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями администрации Черемховского района.

1.4. Основными задачами мониторинга являются:

1) 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;

2) выявление уровня удовлетворенности заявителей предоставляемыми муниципальными услугами;

1.5. Объектом Мониторинга является:

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

2) комплекс муниципальных услуг в своей совокупности, обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

1.6. 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 муниципальной услуги;

4) соответствие количества и состава обращений заявителей нормативно установленным значениям;

5) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (установленные административным регламентом и фактические);

6) временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (установленные административным регламентом и фактические);

7) наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальной услуги;

8) привлечение заявителями посредников в процессе получения муниципальной услуги.

**Глава 2. Порядок проведения мониторинга качества**

**предоставления муниципальных услуг**

2.1. Мониторинг проводится ежегодно в срок до 1 сентября в два этапа:

1. сбор первичной информации;
2. анализ первичной информации о фактическом уровне качества предоставления муниципальных услуг.

2.1.1. Сбор первичной информации осуществляется посредством проведения анкетирования заявителей по месту обращения за предоставлением муниципальной услуги либо для получения результата предоставления муниципальной услуги (далее - анкетирование).

2.1.2. Анкетирование по каждой муниципальной услуге проводится в срок до 1 июля каждого года специалистами органов администрации Черемховского района, ответственными за предоставление муниципальной услуги.

2.1.3. Форма анкеты для проведения анкетирования представлена в приложении 1 к настоящему Порядку.

2.1.4. Заполненные анкеты передаются из структурных подразделений администрации Черемховского района в отдел экономического прогнозирования и планирования администрации Черемховского района (далее – отдел).

2.2. Отдел осуществляет анализ первичной информации, содержащейся в анкетах, по основным параметрам качества предоставления муниципальных услуг, указанным в пункте 1.6. настоящего Порядка, производит расчет индексов уровня данных параметров.

2.2.1. Для получения данных по подпункту 1 пункта 1.6. настоящего Порядка:

1) для расчета индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (далее – индекс стандартов) учитываются ответы на вопросы 8, 12, 14, 15, 17 анкеты с учетом их весовых коэффициентов, представленных в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ в/а** | **Вопрос Анкеты** | **Шкала** | **Вес для подсчета индекса** |
| 1. | 8 | указана в анкете | 0,2 |
| 2. | 12 | 5 – более 7 источников информации;4 – от 4 до 7;3 – от 2 до 4;2 – 1;1 – никаких источников. | 0,2 |
| 3. | 14 | указана в анкете | 0,2 |
| 4. | 15 | указана в анкете | 0,2 |
| 5. | 17 | указана в анкете | 0,2 |

1. индекс стандартов ($И\_{ст}$) определяется как сумма средних баллов по каждому вопросу, входящему в расчет индекса, умноженных на весовой коэффициент вопроса:

Ист = ,

где: Bср – средний балл; К – весовой коэффициент.

Средний балл рассчитывается по формуле:

Bср = ,

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% = ,

где: Ист – общий индекс соблюдения 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 |
| 2. | 65 – 84 | Высокий уровень |
| 3. | 50 – 64 | Средний уровень |
| 4. | 36 – 49 | Низкий уровень |
| 5. | 0 – 35 | Очень низкий уровень |

2.2.2. Для получения данных по подпункту 2 пункта 1.6. настоящего Порядка:

1. индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги (Ипр), рассчитывается как среднее арифметическое ответов на 20, 21 вопросы Анкеты, представленные в таблице 3:

Ипр = ,

где: Кб – сумма баллов по вопросу; Ко – количество опрошенных человек.

Таблица 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****в/а** | **Вопросы Анкеты** | **Шкала** |
| 1. | 20,21 | 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 (Ипр) в процентах применяется следующая формула:

Ипр% = ,

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 |

2.2.3. Для получения данных по подпункту 3 пункта 1.6. настоящего Порядка:

1. в подсчете общего индекса удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью ($И\_{уо}$) (далее – общий индекс удовлетворенности) используются следующие блоки, представленные в таблице 5.

Таблица 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **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 заявителей муниципальной услугой используются вопросы анкеты: 7, 9 – 11, 13, 14, 17, 18, 19, 25, 26, 27, 29, 30, представленные в таблице 6

Таблица 6

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Блок** | **Вопрос Анкеты** | **Шкала** | **Вес для подсчета индекса по блоку** |
| 1. | Информирование заявителей  | 9 | указана в анкете | 0,25 |
| 10 | указана в анкете | 0,25 |
| 11 | указана в анкете | 0,25 |
| 13 | указана в анкете | 0,13 |
| 14 | указана в анкете | 0,06 |
| 14 | указана в анкете | 0,06 |
| 2. | Комфортность получения услуги | 14 | указана в анкете | 0,2 |
| 17 | указана в анкете | 0,2 |
| 18 | указана в анкете | 0,2 |
| 25 | указана в анкете | 0,2 |
| 26 | указана в анкете | 0,2 |
| 3 | Время работы | 19 | указана в анкете | 1 |
| 4 | Сложность получения услуги | 7 | указана в анкете | 0,25 |
| 14 | указана в анкете | 0,1 |
| 27 | указана в анкете | 0,1 |
| 29 | указана в анкете | 0,25 |
| 30 | указана в анкете | 0,3 |

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

Иуо = 0,23**.**Иу1+ 0,2**.**Иу2+ 0,11**.**Иу3+ 0,46**.**Иу4,

где:

Иу1 – индекс удовлетворенности заявителей информированием;

Иу2 – индекс удовлетворенности уровнем комфортности получения услуги;

Иу3 – индекс удовлетворенности временем работы;

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: Bср – средний балл;К – весовой коэффициент.

Средний балл рассчитывается по формуле:

Bср = ,

где: Кб – сумма баллов по вопросу; Ко – количество опрошенных человек.

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

Иуо% = ,

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 |

2.2.4. Для получения данных по подпункту 4 пункта 1.6. настоящего Порядка:

1. при подсчете индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям (Иобр) используются 3, 4 вопросы анкеты, представленные в таблице 8.

Таблица 8

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ в/а** | **Вопрос Анкеты** | **Шкала** | **Вес для подсчета индекса** |
| 1. | 3 | 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 |
| 2. | 4 | 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 (Иобр) определяется как сумма средних баллов по каждому вопросу, умноженных на весовой коэффициент для подсчета индекса:

Иобр = ,

где: Bср – средний балл; К – весовой коэффициент.

Средний балл по каждому вопросу рассчитывается по формуле:

Bср = ,

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% = ,

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  |

2.2.5. Для получения данных по подпункту 5 пункта 1.6. настоящего Порядка:

1. рассчитывается индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (Ифз) (далее – индекс уровня финансовых затрат) как среднее арифметическое суммы ответов на вопросы 23,24 анкеты, представленных в таблице 10.

Ифз = ,

где: Кб – сумма баллов по вопросу; Ко – количество опрошенных человек.

Таблица 10

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ в/а** | **Вопрос Анкеты** | **Шкала** |
| 1. | 23, 24 | 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. |

1. для вычисления значения индекса финансовых затрат (Из) в процентах применяется следующая формула:

Ифз% = ,

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 |

2.2.6. Для получения данных по подпункту 6 пункта 1.6. настоящего Порядка:

1. в подсчете индекса уровня временных затрат (Ивр) учитываются ответы на вопросы 5,6,16 анкеты, представленные в таблице 8.

Таблица 12

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****в/а** | **Вопрос Анкеты** | **Шкала** | **Вес для подсчета индекса** |
| 1. | 5 | 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 |
| 2. | 6 | 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 |
| 3. | 16 | 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 (Ивз) определяется как сумма средних баллов по каждому вопросу, умноженных на весовой коэффициент вопроса для подсчета индекса.

Ивз = ,

где: Bср – средний балл; К – весовой коэффициент.

Средний балл по каждому вопросу рассчитывается по формуле:

Bср = ,

где: Кб – сумма баллов по вопросу; Ко – количество опрошенных человек.

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

Ивз% = ,

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 |

2.2.7. Для получения данных по подпункту 7 пункта 1.6. настоящего Порядка:

1. в подсчете индекса уровня неформальных платежей (Инп) используется 22 вопрос анкеты, представленный в таблице 14. Индекс уровня неформальных платежей (Инп) рассчитывается как среднее арифметическое ответов на вопрос:

Инп = ,

где: Кб – сумма баллов по вопросу; Ко – количество опрошенных человек.

Таблица 14

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ в/а** | **Вопрос Анкеты** | **Шкала** |
| 1. | 22 | указана в анкете |

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

Инп% = ,

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 |

2.2.8. Для получения данных по подпункту 8 пункта 1.6. настоящего Порядка:

1. в расчете индекса уровня привлечения посредников в получении муниципальной услуги (Ип) (далее – индекс уровня привлечения посредников) используется 28 вопрос анкеты, представленный в таблице 16.

Таблица 16

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****в/а** | **Вопрос Анкеты** | **Шкала** |
| 1. | 28 | 5 – не приходится;4 – приходилось 1 раз;3 – изредка, но приходится;2 – приходится часто;1 – приходится постоянно. |
| 2. | 28 | 5 – не приходится;4 – приходилось 1 раз;3 – изредка, но приходится;2 – приходится часто;1. – приходится постоянно.
 |

1. индекс уровня привлечения посредников (Ип) определяется как отношение суммы баллов по ответам на вопрос анкеты к количеству опрошенных человек.

Ип = ,

где: Кб – сумма баллов по ответам на вопрос Анкеты;

Ко – количество опрошенных человек.

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

Ип% = ,

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 |

2.2.9. 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 представлены в таблице 18.

Таблица 18

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Параметр** | **Весовойкоэффициент** |
| 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 исполнительные органы и органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями исполнительных органов и органов местного самоуправления, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги. | 0,1 |
| 5. | Финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение муниципальной услуги). | 0,1 |
| 6. | Временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и муниципальной услуге в целом). | 0,1 |
| 7. | Наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг. | 0,1 |
| 8. | Привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов и органов местного самоуправления, 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 = ,

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;

Ивр – индекс уровня временных затрат;

Инп – индекс уровня неформальных платежей;

Ип – индекс привлечения посредников в ходе получения муниципальной услуги.

2.3. Все индексы, указанные в пунктах 2.2.1 – 2.2.8 настоящего Порядка рассчитываются как в целом по всем муниципальным услугам, так и по каждой муниципальной услуге в отдельности. По полученным значениям индексов производится ранжирование муниципальных услуг. Наибольшей величине итогового индекса качества предоставления муниципальных услуг присваивается первое место. Не исключается возможность присвоения одного места нескольким услугам.

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

3.1. Отдел экономического прогнозирования и планирования администрации Черемховского района по итогам проведенного мониторинга готовит 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, отражающий результаты в виде итогового индекса качества, по форме согласно приложению 3 к настоящему Порядку;

3) отчет по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг, отражающий результаты в виде итогового коэффициента качества, по форме согласно приложению 4 к настоящему Порядку.

3.2. Информация по итогам проведенного мониторинга ежегодно до 1 сентября направляется отделом экономического прогнозирования и планирования в министерство экономического развития Иркутской области.

Начальник отдела экономического

прогнозирования и планирования М.В. Колмыченко

Приложение 1

К Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

администрацией Черемховского районного

муниципального образования

**Анкета для проведения мониторинга
качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями администрации**

**Черемховского районного муниципального образования**

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

(наименование муниципальной) услуги)

1. Когда Вы обращались за получением муниципальной услуги?

Назовите месяц и год: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Куда Вы обращались за получением муниципальной услуги?

а) Архивный отдел

б) Отдел экономического прогнозирования и планирования

в) Отдел образования

г) Комитет по управлению муниципальным имуществом

д) Управление жилищно-коммунального хозяйства, транспорта,

связи и экологии

3. Сколько раз Вы посещали структурные подразделения администрации Черемховского районного муниципального образования 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. Сколько примерно времени было потрачено заявителем на подготовку пакета документов?

\_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ дней

6. Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата муниципальной услуги? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. 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

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

а) больше никуда не обращался

б) одно дополнительное обращение

в) два дополнительных обращений

г) четыре дополнительных обращения

д) более 5 обращений

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

а) 5 баллов – очень доволен

б) 4 балла – доволен

в) 3 балла – скорее доволен

г) 2 балла – скорее недоволен

д) 1 балл – совершенно недоволен

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

а) 5 баллов – очень актуальна

б) 4 балла – актуальна

в) 3 балла – скорее актуальна

г) 2 балла – скорее неактуальна

д) 1 балл – совершенно неактуальна

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

а) 5 баллов – очень доволен

б) 4 балла – доволен

в) 3 балла – скорее доволен

г) 2 балла – скорее недоволен

д) 1 балл - совершенно недоволен

12. О каких альтернативных способах информирования

о предоставлении муниципальной услуги Вы знаете?

а) нормативные правовые акты

б) личные консультации сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ

в) информация на стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ

г) консультации сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ по телефону

д) соседи

е) коллеги, знакомые, родственники

ж) публикации в газетах

з) передачи на телевидении

и) информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»

к) передачи по радио

л) региональная государственная информационная система

«Портал государственных услуг Иркутской области»

в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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

13. 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

14. Остались ли Вы довольны от общения со специалистами структурных подразделений администрации Черемховского районного муниципального образования?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Оченьдоволен (5) | Доволен(4) | Скореедоволен (3) | Скореенедоволен (2) | Совершенно недоволен (1) |
| Ответами на Ваши звонки по телефону |  |  |  |  |  |
| Ответами на письменныезапросы |  |  |  |  |  |
| Компетентностью специалистов |  |  |  |  |  |
| Продолжительностью приема |  |  |  |  |  |
| Внимательностью и вежливостью специалистов |  |  |  |  |  |
| Общим уровнем обслуживания со стороны специалистов |  |  |  |  |  |

15. Приходилось ли Вам ожидать приема в очереди? (один ответ)

а) нет, не приходилось ни разу

б) по-разному, и приходилось, и нет

в) да, при каждом посещении

16. Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ часов

17. 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

18. Удовлетворяет ли Вас организация? 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

19. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы структурного подразделения администрации Черемховского районного муниципального образования, 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

20. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями со стороны специалистов в процессе предоставления муниципальной услуги?

а) да

б) нет

21. Если да, то с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны специалистов 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

22. Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам специалистам в процессе предоставления муниципальной услуги?

а) приходится постоянно

б) приходится часто

в) редко, но приходится

г) приходилось 1 раз;

д) не приходится

 23. 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 государственной и муниципальной услуги

б) часть стоимости государственной и муниципальной услуги

пришлось заплатить

24. В случае оплаты муниципальной услуги, укажите размер этой

платы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

25. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас

условия доступа в здание (его местонахождение)?

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

26. 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)?

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. 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

28. 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

29. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет

качество предоставления муниципальной услуги в целом?

а) 5 баллов – отлично

б) 4 балла – хорошо

в) 3 балла – удовлетворительно

г) 2 балла – плохо

д) 1 балл – очень плохо

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

а) 1 балл – очень сложный

б) 2 балла – довольно сложный

в) 3 балла – средней сложности

г) 4 балла – не очень сложный

д) 5 баллов – совсем несложный

Благодарим Вас за участие в опросе!

Начальник отдела экономического

прогнозирования и планирования М.В. Колмыченко

Приложение 2

к Порядку проведения мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

администрацией Черемховского районного

 муниципального образования

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

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

Начальник отдела экономического

прогнозирования и планирования М.В. Колмыченко

Приложение 3

к Порядку проведения мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

администрацией Черемховского районного

 муниципального образования

**Форма отчета мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер (идентификатор) муниципальной услуги | Индекс | Абсолютное значение индекса | [[1]](#footnote-2)Значение индекса, % | Интерпретация значения индекса  | Причины сформировавшегося значения | Количество респондентов | Комментарии |
| Муниципальные услуги  |
|  |
|  |  |
| Ик[[2]](#footnote-3) |  |  |  |  |  |  |
| Ист[[3]](#footnote-4) |  |  |  |  |  |  |
| Ипр[[4]](#footnote-5) |  |  |  |  |  |  |
| Иуо[[5]](#footnote-6) |  |  |  |  |  |  |
| Иобр[[6]](#footnote-7) |  |  |  |  |  |  |
| Ифз[[7]](#footnote-8) |  |  |  |  |  |  |
| Ивз[[8]](#footnote-9) |  |  |  |  |  |  |
| Инп[[9]](#footnote-10) |  |  |  |  |  |  |
| Ип[[10]](#footnote-11) |  |  |  |  |  |  |

\* Данная форма отчета отражает основные значения проведенного мониторинга

Приложение 4

к Порядку проведения мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

администрацией Черемховского районного

 муниципального образования

**Значение коэффициента по каждому индексу\***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Кк[[11]](#footnote-12) | Кст[[12]](#footnote-13) | Кпр[[13]](#footnote-14) | Ко[[14]](#footnote-15) | Кобр[[15]](#footnote-16) | Кфз[[16]](#footnote-17) | Квз[[17]](#footnote-18) | Кнп[[18]](#footnote-19) | Кп[[19]](#footnote-20) |
| Администрация Черемховского районного муниципального образования | Муниципальные услуги |
| Коэффициент[[20]](#footnote-21) | [[21]](#footnote-22) |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

1. [↑](#footnote-ref-2)
2. Итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-3)
3. Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-4)
4. Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-5)
5. Индекс удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью [↑](#footnote-ref-6)
6. Индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям [↑](#footnote-ref-7)
7. Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-8)
8. Индекс уровня временных затрат [↑](#footnote-ref-9)
9. Индекс уровня неформальных платежей [↑](#footnote-ref-10)
10. Индекс уровня привлечения посредников

Начальник отдела экономического

прогнозирования и планирования М.В. Колмыченко [↑](#footnote-ref-11)
11. Коэффициент качества муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-12)
12. Коэффициент соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-13)
13. Коэффициент уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-14)
14. Коэффициент удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью [↑](#footnote-ref-15)
15. Коэффициент соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям [↑](#footnote-ref-16)
16. Коэффициент уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-17)
17. Коэффициент уровня временных затрат [↑](#footnote-ref-18)
18. Коэффициент уровня неформальных платежей [↑](#footnote-ref-19)
19. Коэффициент уровня привлечения посредников [↑](#footnote-ref-20)
20. Коэффициент рассчитывается как среднее арифметическое конкретного индекса по каждой услуге, предоставляемой органом местного самоуправления [↑](#footnote-ref-21)
21. Иj – Индекс

 n – количество муниципальных услуг

Начальник отдела экономического

прогнозирования и планирования М.В. Колмыченко [↑](#footnote-ref-22)