РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

Администрация

Зиминского городского муниципального образования

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 23.09.2013 Зима № 1859

Об утверждении методики проведения

мониторинга качества предоставления

муниципальных услуг в новой редакции

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, в соответствии с Распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 года № 1021-р «Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы и плана мероприятий по реализации Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы, руководствуясь статьей 28 Устава Зиминского городского муниципального образования,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить методику проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Зиминского городского муниципального образования в новой редакции (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации Зиминского городского муниципального образования от 31.05.2013 № 1158 «Об утверждении методики проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг»

3. Определить юридический отдел управления правовой, кадровой и организационной работы администрации Зиминского городского муниципального образования уполномоченным органом за организацию и проведение мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Зиминского городского муниципального образования.

4. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию на официальном сайте администрации ЗГМО.

5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на первого заместителя мэра городского округа Коновалова А.Н.

Мэр Зиминского городского

муниципального образования В.В.Трубников

Утверждена

постановлением администрации ЗГМО

от «23» сентября 2013 года № 1859

**Методика**

**проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Зиминского городского муниципального образования**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая методика проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Зиминского городского муниципального образования (далее - методика) определяет цели, задачи, порядок и методы проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг администрацией Зиминского городского муниципального образования (далее –администрация ЗГМО).

1.2. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг представляет собой систему сбора и анализ информации о фактическом уровне качества предоставляемых муниципальных услуг,о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих услуг.

1.3. Мониторинг проводится в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых заявителям на территории г. Зимы.

1.4. Основными задачами проведения мониторинга являются:

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

- выявление уровня удовлетворенности жителей г. Зимы предоставляемыми муниципальными услугами;

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

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

1.5. Объектом мониторинга является:

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

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

Перечень изучаемых муниципальных услуг включает муниципальные услуги, предоставляемые администрацией ЗГМО; услуги, предоставляемые муниципальными учреждениями, в которых размещается муниципальное задание, подлежащие включению в Реестр муниципальных услуг Зиминского городского муниципального образования, а также услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления администрацией ЗГМО муниципальных услуг, оказываемые подведомственными организациями исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления.

1.6. В ходе мониторинга исследуются:

- законодательство Российской Федерации, Иркутской области, Зиминского городского муниципального образования, регулирующее предоставление муниципальных услуг, устанавливающее требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;

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

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

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

- соблюдение стандартов муниципальных услуг;

- проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

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

- обращения заявителя в администрацию ЗГМО, а также обращения в организации, обусловленные требованиями администрации ЗГМО, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги;

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

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

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

- привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) администрации ЗГМО, предоставляющей муниципальную услугу.

**2. Этапы проведения мониторинга**

2.1. Мониторинг проводится в пять этапов:

2.2. Этап I «Организационный»:

2.2.1. Дополнение при необходимости администрацией ЗГМО, проводящей мониторинг, указанного выше перечня исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг (п. 1.7 методики), а также показателей в рамках данных параметров.

2.2.2. Выбор обязательных методов сбора первичной информации.

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

2.3. Этап II «Подготовительный»:

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

2.3.2. Администрацией ЗГМО, проводящей мониторинг, определение, выбор и описание характеристик наиболее распространенного (массового) варианта (вариантов) получения муниципальной услуги, наиболее характерного объекта (объектов) исследования («типового объекта наблюдения») в случае, если обстоятельства и способы предоставления муниципальной услуги существенно неоднородны.

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

2.3.4. Формирование выборки для проведения опросов.

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

2.3.6. Подготовка интервьюеров к проведению опросов.

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

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

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

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

2.4.4.Заполнение отчетных форм представления информации.

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

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

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

2.5.2. Систематизация выявленных проблем качества и доступности муниципальной услуги.

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

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

2.5.5. Выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров; рейтингование администрации ЗГМО по достигаемым значениям исследуемых параметров.

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

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

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

**3. Методика проведения мониторинга.**

3.1. Оценка качества предоставления муниципальных услуг проводится по параметрам качества предоставления муниципальных услуг, указанных в пункте 1.7 настоящей методики.

3.2. Соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг.

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

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

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

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

в) полуформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей муниципальной услуги.

3.2.3. Оценка соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг осуществляется экспертной группой, сформированной администрацией ЗГМО, методом наблюдения в соответствии с оценочными характеристиками реализации стандартов предоставления муниципальных услуг, представленными в таблице 1. Каждый член экспертной группы проставляет «да» или «нет» напротив каждой оценочной характеристики.

Таблица 1

Оценочные характеристики реализации стандартов предоставления муниципальных услуг при проведении мониторинга методом наблюдения

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

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

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

3.2.6. Помимо оценочных характеристик реализации стандартов предоставления муниципальных услуг в ходе проведения мониторинга оцениваются 9, 10, 14, 16 – 20, 22, 23, 27, 36 – 39 вопросы Анкеты для проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией ЗГМО (далее – Анкета), представленной в Приложении 1.

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

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

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

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

Таблица 2

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

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

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

Ист = ∑ Вср×К, (1)

где:

Bср – средний балл;

К – весовой коэффициент.

Средний балл рассчитывается по формуле:

Bср =, (2)

где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко – количество респондентов.

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

Ист% = ×100%, (3)

где:

Ист – общий индекс соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

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

Таблица 3

Интерпретация значений индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

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

3.2.12. Индекс соблюдения стандартов предоставления 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.

3.2.13. Ранжирование администрации ЗГМО производится в соответствии с коэффициентом соблюдения стандартов (Кст), рассчитанным как среднее арифметическое индексов соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг по каждой услуге, предоставляемой администрацией ЗГМО.

Наибольшей величине коэффициента соблюдения стандартов присваивается значение 1.0 (первое место).

3.3. Проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги.

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

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

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

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

Ипр =, (4)

где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко – количество опрошенных человек.

Таблица 4

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ в/а** | **Вопросы Анкеты** | **Шкала** |
| 28/29 | Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями, проблемами в процессе предоставления муниципальной услуги?  1) да;  2) нет.  Если да, то с какими необоснованными действиями, проблемами Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления услуги?  1) установление неофициальной очереди;  2) советы обратиться в другую посредническую организацию, оказывающую услугу за плату;  3) необходимая информация предоставляется за дополнительную плату; 4) требование предоставления 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. |

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

Ипр% = ×100%, (5)

где:

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

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

Таблица 5

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

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

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

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

3.3.7. Ранжирование администрации ЗГМО производится в соответствии с коэффициентом уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги (Кпр), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, по каждой услуге, предоставляемой администрацией ЗГМО.

Наибольшей величине коэффициента уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, присваивается значение 1.0 (первое место).

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

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

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

3.4.2. 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 6.

Таблица 6

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

3.4.3. Для расчета общего индекса удовлетворенности заявителей муниципальной услугой используются вопросы Анкеты: 8, 11 – 13, 15, 19, 22, 24, 26, 40, 41, 44, 48, 50, представленные в таблице 7.

Вопросы Анкеты: 49, 52, 53 помогают понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса, а также ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемых муниципальных услуг.

Таблица 7

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Блок** | **№ в/а** | **Вопрос Анкеты** | **Шкала** | **Вес для подсчета индекса по блоку** |
| **1.** | **Информирование заявителей** | 11 | Оцените по пятибалльной шкале полноту полученной информации? (по убыванию) | 5 – очень доволен;  4 – доволен;  3 – скорее доволен;  2 – скорее недоволен;  1 -совершенно 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 администрации ЗГМО 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 администрации ЗГМО 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 администрации ЗГМО 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 не удобны;  1 – совершенно не удобны. | 0,2 |
| 24 | Удовлетворяет ли Вас организация очереди в органах местного самоуправления? 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 администрации ЗГМО, предоставляющей 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 администрации ЗГМО, в котором предоставляется муниципальная услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования, мест для сидения)? | 5 – полностью удовлетворяет; 4 – удовлетворяет; 3 – скорее удовлетворяет; 2 – скорее не удовлетворяет; 1 – совершенно не удовлетворяет. | 0,2 |
| **3** | **Время работы** | 26 | Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы администрации ЗГМО, предоставляющей 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 администрации ЗГМО, компетентностью сотрудников? (один ответ) | 5 – очень доволен;  4 –доволен;  3 – скорее доволен;  2 – скорее недоволен;  1 – совершенно недоволен. | 0,1 |
| 44 | Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих учреждения? | 5 – очень доволен;  4 –доволен;  3 – скорее доволен;  2 – скорее недоволен;  1 – совершенно недоволен. | 0,1 |
| 48 | Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления муниципальной услуги в целом? | 5 баллов – отлично  4 балла – хорошо  3 балла – удовлетворительно  2 балла – плохо 1 балл – очень плохо | 0,25 |
| 50 | Насколько сложным Вам показался весь процесс получения муниципальной услуги, начиная с подготовки документов? (один ответ) | 5 – совсем несложный;  4 – не очень сложный;  3 – средней сложности;  2 – довольно сложный;  1 – очень сложный. | 0,3 |

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

Иуо = 0,23**×**Иу1+ 0,2**×**Иу2+ 0,11**×**Иу3+ 0,46**×**Иу4, (6)

где:

Иу1 – индекс удовлетворенности заявителей информированием;

Иу2 – индекс удовлетворенности уровнем комфортности получения услуги;

Иу3 – индекс удовлетворенности временем работы;

Иу4 – индекс удовлетворенности сложностью получения услуги.

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

Иу =∑Вср×К, (7)

где:

Bср – средний балл;

К – весовой коэффициент.

Средний балл рассчитывается по формуле:

Bср =, (8)

где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко – количество опрошенных человек.

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

Иуо% = ×100%, (9)

где:

Иуо – общий индекс удовлетворенности.

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

Таблица 8

Интерпретация значений общего индекса удовлетворенности

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ 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 |

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

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

3.4.10. Ранжирование администрации ЗГМО производится в соответствии с коэффициентом удовлетворенности (Ку), рассчитанным как среднее арифметическое общих индексов удовлетворенности по каждой муниципальной услуге, предоставляемой администрацией ЗГМО.

Наибольшей величине коэффициента удовлетворенности присваивается значение 1.0 (первое место).

3.5. Обращения заявителя в администрацию ЗГМО, а также обращения в организации, обусловленные требованиями администрации ЗГМО, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество.

3.5.1. Мониторинг состава и количества обращений заявителя в администрацию ЗГМО, а также обращения в организации, обусловленные требованиями администрации ЗГМО, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги проводится с использованием следующих методов:

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

- полуформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

В оценке данного параметра участвуют 3 – 5 вопросы Анкеты.

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

Таблица 9

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

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

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

Иобр = *∑*Вср×К, (10)

где:

Bср – средний балл;

К – весовой коэффициент.

Средний балл по каждому вопросу рассчитывается по формуле:

Bср =, (11)

где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко – количество опрошенных человек.

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

Иобр% = ×100%, (12)

где:

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

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

Таблица 10

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

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

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

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

3.5.8. Ранжирование администрации ЗГМО производится в соответствии с коэффициентом соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям (Кобр), рассчитанным как среднее арифметическое индексов соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям по каждой муниципальной услуге, предоставляемой администрацией ЗГМО.

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

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

3.6.1. При проведении мониторинга финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленных и реальных (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение 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;

- полуформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

В оценке финансовых затрат участвуют 33, 34 вопросы Анкеты.

3.6.2. 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, представленных в таблице 11.

Ифз =, (13)

где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко – количество опрошенных человек.

Таблица 11

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ в/а** | **Вопрос Анкеты** | **Шкала** |
| 33/34 | Последний раз, когда Вы получали муниципальную услугу, Вы получали 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. |

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

Ифз% = ×100%, (14)

где:

Ифз – индекс уровня финансовых затрат.

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

Таблица 12

Интерпретация значений индекса уровня финансовых затрат заявителя

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Значение индекса уровня финансовых затрат, %** | **Интерпретация значений индекса** |
| 1 | 90-100 | Очень 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 |

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

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

3.6.7. Ранжирование администрации ЗГМО производится в соответствии с коэффициентом уровня финансовых затрат (Кфз), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня финансовых затрат по каждой муниципальной услуге, предоставляемой администрацией ЗГМО.

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

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

3.7.1. 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;

- полуформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

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

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

Таблица 13

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

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

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

Ивз = ∑Вср×К, (15)

где:

Bср – средний балл;

К – весовой коэффициент.

Средний балл по каждому вопросу рассчитывается по формуле:

Bср =, (16)

где: Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко – количество опрошенных человек.

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

Ивз% = ×100%, (17)

где:

Ивз – индекс уровня временных затрат.

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

Таблица 14

Интерпретация значений индекса уровня временных затрат

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

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

3.7.7. 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.

3.7.8. Ранжирование администрации ЗГМО производится в соответствии с коэффициентом уровня временных затрат (Квз), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня временных затрат по каждой муниципальной услуге, предоставляемой администрацией ЗГМО.

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

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

3.8.1. 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.

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

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

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

Инп =, (18)

где:

Кб – сумма баллов по вопросу;

Ко – количество опрошенных человек.

Таблица 15

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

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

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

Инп% = ×100%, (19)

где:

Инп – индекс уровня финансовых затрат.

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

Таблица 16

Интерпретация значений индекса уровня неформальных платежей

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

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

3.8.6. 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.

3.8.7. Ранжирование администрации ЗГМО производится в соответствии с коэффициентом уровня неформальных платежей (Кнп), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня неформальных платежей по каждой услуге, предоставляемой администрацией ЗГМО.

Наибольшей величине коэффициента уровня неформальных платежей присваивается значение 1.0 (первое место).

3.9. Привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) администрации ЗГМО, предоставляющей муниципальную услугу.

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

В оценке данного параметра участвуют 45 – 47 вопросы Анкеты.

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

Таблица 17

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

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

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

Ип = (20)

где:

Кб – сумма баллов по ответам на вопрос Анкеты;

Ко – количество опрошенных человек.

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

Ип%= ×100%, (21)

где:

Ип – индекс привлечения посредников.

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

Таблица 18

Интерпретация значений индекса уровня привлечения посредников

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

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

3.9.7. По полученному значению индекса привлечения посредников производится ранжирование и муниципальных услуг по данному параметру. Наибольшей величине индекса присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

3.9.8. Ранжирование администрации ЗГМО производится в соответствии с коэффициентом привлечения посредников (Кп), рассчитанным как среднее арифметическое индексов привлечения посредников по каждой муниципальной услуге, предоставляемой администрацией ЗГМО.

Наибольшей величине коэффициента привлечения посредников присваивается значение 1.0 (первое место).

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

3.10. Расчет итогового индекса качества предоставления муниципальных услуг.

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

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

Таблица 19

Параметры качества предоставления муниципальных услуг и их весовые коэффициенты

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметр** | **Весовой коэффициент** |
| 1 | Соблюдение стандартов муниципальных услуг | 0,1 |
| 2 | Проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги. | 0,1 |
| 3 | Удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам). | 0,3 |
| 4 | Обращения заявителя в органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями администрации ЗГМО, 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) администрации ЗГМО, предоставляющих муниципальную услугу. | 0,1 |
|  | Итого | 1.0 |

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

Ик = 0,1×Ист+0,1×Ипр+0,3×Иоу+0,1×Иобр+0,1×Ифз+0,1×Ивр+0,1×Инп+0,1×Ип,(22)

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.

3.10.4. 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.

3.10.5. Ранжирование администрации ЗГМО производится в соответствии с коэффициентом качества предоставления муниципальных услуг (Ккач), рассчитанным как среднее арифметическое индексов качества предоставления муниципальных услуг по каждой услуге, предоставляемой администрацией ЗГМО.

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

.

**4. Итоговые результаты проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.**

4.1. Администрация ЗГМО по итогам проведенного мониторинга готовит отчет, который содержит следующие сведения:

- результаты по оценочным характеристикам реализации стандарта предоставления муниципальных услуг согласно Приложению № 2 к настоящей методике;

- результаты мониторинга по каждой муниципальной услуге, предоставляемой администрацией ЗГМО, согласно Приложению № 3 к настоящей методике;

- результаты качества предоставления всего перечня муниципальных услуг Зиминского городского муниципального образования согласно Приложению № 4 к настоящей методике;

- перечень наиболее часто встречающихся отклонений от стандартов предоставления муниципальной услуги администрацией ЗГМО и анализ выявленных отклонений;

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

4.2. Результаты мониторинга могут иллюстрироваться графиками, диаграммами.

Приложение № 1

к Методике проведения мониторинга

качества предоставления

муниципальных услуг ЗГМО

**Анкета для проведения мониторинга**

**качества предоставления муниципальных услуг Зиминского городского 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) Администрация Зиминского городского муниципального образования (далее – АЗГМО)

б) многофункциональный центр (далее – МФЦ)

3. Сколько раз Вы посещали АЗГМО, МФЦ для получения конечного результата муниципальной услуги?

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

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

а) не приходилось

б) приходилось обращаться дважды

в) приходилось обращаться 3 раза

г) приходилось обращаться 4 раза

д) приходилось обращаться 5 раз и более

5. Назовите все причины вашего посещения АЗГМО, МФЦ в процессе получения муниципальной услуги (отметить все, что назовет респондент)

а) чтобы получить консультацию сотрудника администрации

б) чтобы подать документы

в) обнаружились ошибки при подготовке документов

г) внесение дополнительной информации, документов

д) из-за больших очередей

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

ж) за результатом предоставления муниципальной услуги

з) другое (что именно)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ дней

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

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

а) 1 балл – слишком долго

б) 2 балла – в общем-то, долго

в) 3 балла – недолго, нормально, приемлемо

г) 4 балла – быстро

д) 5 баллов – очень быстро

9. Из каких источников Вы получали информацию о порядке предоставления муниципальной услуги? (отметить все, что назовет респондент)

а) из нормативных правовых актов

б) посредством личного непосредственного общения с сотрудниками АЗГМО, МФЦ

в) прочитал информацию на стендах в АЗГМО, МФЦ

г) по телефону от сотрудника АЗГМО, МФЦ

д) от соседей

е) от коллег, знакомых, родственников

ж) публикации в газетах

з) передачи на телевидении

и) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

к) передачи по радио

л) в региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг Иркутской области» в сети информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: http://pgu.irkobl.ru

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

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

а) больше никуда не обращался

б) одно дополнительное обращение

в) два дополнительных обращений

г) четыре дополнительных обращения

д) более 5 обращений

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

а) 5 баллов – очень доволен

б) 4 балла –доволен

в) 3 балла – скорее доволен

г) 2 балла – скорее недоволен

д) 1 балл – совершенно недоволен

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

а) 5 баллов – очень актуальна

б) 4 балла –актуальна

в) 3 балла – скорее актуальна

г) 2 балла – скорее неактуальна

д) 1 балл – совершенно неактуальна

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

а) 5 баллов – очень доволен

б) 4 балла –доволен

в) 3 балла – скорее доволен

г) 2 балла – скорее недоволен

д) 1 балл - совершенно недоволен

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

а) нормативные правовые акты

б) личные консультации сотрудников АЗГМО, МФЦ

в) информация на стендах в АЗГМО, МФЦ

г) консультации сотрудников АЗГМО, МФЦ по телефону

д) соседи

е) коллеги, знакомые, родственники

ж) публикации в газетах

з) передачи на телевидении

и) информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»

к) передачи по радио

л) региональная государственная информационная система «Портал государственных услуг Иркутской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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

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

а) 5 баллов – очень доволен

б) 4 балла – доволен

в) 3 балла – скорее доволен

г) 2 балла – скорее недоволен

д) 1 балл – совершенно недоволен

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

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

а) да

б) нет

в) информация отсутствует

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

19. Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками АЗГМО, МФЦ (дайте один ответ по каждой строке)

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

20. Приходилось ли Вам ожидать приема у сотрудника АЗГМО, МФЦ в очереди? (один ответ)

а) нет, не приходилось ни разу

б) по-разному, и приходилось, и нет

в) да, при каждом посещении

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

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

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

а) 5 баллов – очень удобны

б) 4 балла –удобны

в) 3 балла – скорее удобны

г) 2 балла – скорее неудобны

д) 1 балл - совершенно неудобны

23. Какие должны быть условия для ожидания приема в АЗГМО, МФЦ, по Вашему мнению? (отметить все, что назовет респондент)

а) стулья, кресла

б) столы

в) система кондиционирования воздуха

г) гардероб

д) торговая точка с продуктами и напитками непосредственно в здании

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

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

а) 5 баллов – полностью удовлетворяет

б) 4 балла - удовлетворяет

в) 3 балла – скорее удовлетворяет

г) 2 балла – скорее не удовлетворяет

д) 1 балл – полностью не удовлетворяет

25. Если не удовлетворяет, то в чем причина?

а) очередь не организована

б) длительное ожидание в очереди

в) недостаточно мест для ожидания

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

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

а) 5 баллов – полностью удовлетворяет

б) 4 балла – удовлетворяет

в) 3 балла – скорее удовлетворяет

г) 2 балла – скорее не удовлетворяет

д) 1 балл – полностью не удовлетворяет

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

а) устраивает нынешний график работы

б) все рабочие дни недели в течение всего рабочего времени

в) все рабочие дни недели в течение нескольких часов (каких именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

д) шесть рабочих дней в неделю (каких именно?) и один выходной день \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

ж) все равно

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

а) да

б) нет 2

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

а) установление неофициальной очереди

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

в) необходимая информация предоставляется за дополнительную плату

г) требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством д) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

а) приходится постоянно

б) приходится часто

в) редко, но приходится

г) приходилось 1 раз;

д) не приходится

31. Если приходилось, то в каких размерах?

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

б) воздержусь

32. С какой целью Вы осуществляли неформальные платежи? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

б) часть стоимости муниципальной услуги пришлось заплатить

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

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

а) да, иначе получить услугу очень сложно

б) иногда приходится

в) как правило, не приходится

г) нет

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

а) нет, здание находится в отличном состоянии

б) в целом нет, но косметический ремонт не помешает

в) здание требует проведения ремонта

г) здание требует проведения капитального ремонта

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

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

б) скорее удобно

в) в чем-то удобно, в чем-то – нет

г) скорее, неудобно – заявитель лишен многих возможностей

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

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

а) достаточно

б) не достаточно

39. Если недостаточно, то чего не хватает?

а) мест для заполнения документов

б) канцелярских принадлежностей

в) бланков

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

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

а) 5 баллов – полностью удовлетворяет

б) 4 балла – удовлетворяет

в) 3 балла – скорее удовлетворяет

г) 2 балла – скорее не удовлетворяет

д) 1 балл – полностью не удовлетворяет

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

а) 5 баллов – полностью удовлетворяет

б) 4 балла – удовлетворяет

в) 3 балла – скорее удовлетворяет

г) 2 балла – скорее не удовлетворяет

д) 1 балл – полностью не удовлетворяет

42. Отказывали ли Вам в предоставлении муниципальной услуги?

а) да

б) нет

43. Если отказывали, то по какой причине? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

а) 5 баллов – очень доволен

б) 4 балла - доволен

в) 3 балла – скорее доволен

г) 2 балла – скорее недоволен

д) 1 балл - совершенно недоволен

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

а) приходится постоянно

б) приходится часто

в) изредка, но приходится

г) приходилось 1 раз

д) не приходится

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

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

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

в) для снижения количества обращений в АЗГМО, МФЦ

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

д) для получения необходимых навыков для получения муниципальной услуги

е) для обеспечения гарантии получения муниципальной услуги

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

47. Укажите причины Вашего обращения в посредническую организацию:

а) по собственному желанию

б) по принуждению (явному, неявному) со стороны АЗГМО, МФЦ

в) в силу требований законодательства

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

а) 5 баллов – отлично

б) 4 балла – хорошо

в) 3 балла – удовлетворительно

г) 2 балла – плохо

д) 1 балл – очень плохо 49.

Что Вас больше всего не удовлетворяет в процедуре оказания услуги АЗГМО, МФЦ и ее результатах (может быть несколько вариантов ответов)?

а) утомительное ожидание в очереди

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

в) приходится ждать принятия решения больше установленного срока

г) отсутствие сотрудников в рабочее время

д) некомфортно в помещении – душно или холодно

е) помещение неприспособленно для ожидания

ж) я не получил то, зачем приходил в учреждение

з) муниципальные услуги были оказаны некачественно

и) плохая организация процедуры приема посетителей

к) грубость, невнимательность сотрудников

л) неудобный график работы

м) неудобное месторасположение здания, помещения АЗГМО, МФЦ

н) невозможно дозвониться, найти нужного специалиста

о) запутанная процедура оформления документов

п) недостаточно информации

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

с) всем удовлетворен

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

а) 1 балл – очень сложный

б) 2 балла – довольно сложный

в) 3 балла – средней сложности

г) 4 балла – не очень сложный

д) 5 баллов – совсем несложный

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

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

а) безусловно к лучшему

б) скорее к лучшему

в) скорее к худшему

г) безусловно к худшему

д) ничего не изменится

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение № 2

к Методике проведения мониторинга

качества предоставления

муниципальных услуг ЗГМО

**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 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

\*Форма отчета заполняется администрацией ЗГМО

Приложение № 3

к Методике проведения мониторинга

качества предоставления

муниципальных услуг ЗГМО

**Форма отчета мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Зиминского городского муниципального образования\***

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

Данная форма отчета отражает основные значения проведенного мониторинга в администрации ЗГМО. Форма отчета администрацией ЗГМО.

Приложение № 4

к Методике проведения мониторинга

качества предоставления

муниципальных услуг ЗГМО

**Значение коэффициента по каждому индексу**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Кк[[10]](#footnote-11) | Кст[[11]](#footnote-12) | Кпр[[12]](#footnote-13) | Куо[[13]](#footnote-14) | Кобр[[14]](#footnote-15) | Кфз[[15]](#footnote-16) | Квз[[16]](#footnote-17) | Кнп[[17]](#footnote-18) | Кп[[18]](#footnote-19) |
| Администрация ЗГМО | Муниципальные услуги | | | | | | | | |
| Коэффициент[[19]](#footnote-20) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

1. Итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-2)
2. Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-3)
3. Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-4)
4. Индекс удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью [↑](#footnote-ref-5)
5. Индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям [↑](#footnote-ref-6)
6. Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной и муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-7)
7. Индекс уровня временных затрат [↑](#footnote-ref-8)
8. Индекс уровня неформальных платежей [↑](#footnote-ref-9)
9. Индекс уровня привлечения посредников [↑](#footnote-ref-10)
10. Коэффициент качества предоставления муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-11)
11. Коэффициент соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг [↑](#footnote-ref-12)
12. Коэффициент уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-13)
13. Коэффициент удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью [↑](#footnote-ref-14)
14. Коэффициент соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям [↑](#footnote-ref-15)
15. Коэффициент уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной и муниципальной услуги [↑](#footnote-ref-16)
16. Коэффициент уровня временных затрат [↑](#footnote-ref-17)
17. Коэффициент уровня неформальных платежей [↑](#footnote-ref-18)
18. Коэффициент уровня привлечения посредников [↑](#footnote-ref-19)
19. Коэффициент рассчитывается как среднее арифметическое конкретного индекса по каждой услуге, предоставляемой администрацией ЗГМО [↑](#footnote-ref-20)