



МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ И
СВЯЗИ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

20 мая 2022 года

№ 65-28/22-мпр

Иркутск

**Об утверждении методических рекомендаций проведения мониторинга
качества предоставления государственных и муниципальных услуг в
Иркутской области**

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области, руководствуясь статьей 21 Устава Иркутской области, Положением о министерстве цифрового развития и связи Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 27 мая 2021 года № 368-пп,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить методические рекомендации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области (прилагаются).

2. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в общественно-политической газете «Областная», сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» (ogirk.ru), а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

Министр цифрового развития и связи
Иркутской области

И.А. Рыморенко

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом министерства цифрового
развития и связи Иркутской области

от 20 мая 2022 года № 65-28/22-мп

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие методические рекомендации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области (далее – рекомендации) определяют цели, задачи, порядок и методы проведения мониторинга предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти Иркутской области (далее – исполнительные органы) и органами местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области (далее – органы местного самоуправления).

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

3. Мониторинг проводится в целях повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых заявителям на территории Иркутской области.

4. Основными задачами мониторинга являются:

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

2) выявление уровня удовлетворенности жителей Иркутской области предоставляемыми государственными и муниципальными услугами;

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

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

5. Объектом мониторинга является:

1) отдельная государственная и муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для заявителя государственной и муниципальной услуги;

2) комплекс государственных и муниципальных услуг (комплексная государственная и муниципальная услуга), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

Перечень исследуемых в рамках мониторинга государственных и муниципальных услуг включает государственные и муниципальные услуги, содержащиеся в реестре государственных услуг Иркутской области и реестрах муниципальных услуг Иркутской области.

6. В ходе мониторинга исследуются:

1) законодательство Российской Федерации и Иркутской области, регулирующее предоставление государственных и муниципальных услуг, устанавливающее требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;

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

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

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

1) соблюдение стандартов государственных и муниципальных услуг;

2) проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной и муниципальной услуги;

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

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 государственной и муниципальной услуги;

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

6) временные затраты заявителя при получении им конечного

результата государственной и муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям, государственной и муниципальной услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных значений;

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

8) привлечение заявителями посредников в получении государственной и муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов и органов местного самоуправления, предоставляющих государственную и муниципальную услугу.

Глава 2. ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

8. Мониторинг проводится в пять этапов:

8.1. Этап I «Организационный»:

1) дополнение при необходимости исполнительным органом и органом местного самоуправления, проводящим мониторинг, указанного выше перечня исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых государственных и муниципальных услуг (п. 7 настоящих рекомендаций), а также показателей в рамках данных параметров;

2) выбор обязательных методов сбора первичной информации;

3) утверждение задания (технического задания) на проведение мониторинга.

8.2. Этап II «Подготовительный»:

1) предварительный анализ нормативной правовой базы, мнений экспертов, заявителей государственных и муниципальных услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

2) исполнительным органом и органом местного самоуправления, проводящим мониторинг, определение, выбор и описание характеристик наиболее распространенного (массового) варианта (вариантов) получения государственной и муниципальной услуги («типовой траектории получения государственной услуги»), наиболее характерного объекта (объектов) исследования («типового объекта наблюдения») в случае, если обстоятельства и способы предоставления государственной и муниципальной услуги существенно неоднородны;

3) разработка (адаптация к особенностям объекта мониторинга) методик и инструментария сбора первичной информации по каждой из исследуемых государственных и 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;

4) формирование выборки для проведения опросов;

5) определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых государственных и муниципальных услуг;

6) подготовка интервьюеров к проведению опросов.

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

1) проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной и муниципальной услуги, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно установленных значений рассматриваемых параметров исследуемой государственной и муниципальной услуги;

2) проведение «полевого этапа» исследования – сбор первичных данных и их обработка в соответствии с утвержденными методами, выбранными или разработанными методиками;

3) независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

4) заполнение отчетных форм представления информации.

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

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

1) выявление абсолютных, средних и процентных (долевых), минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества и доступности государственной и муниципальной услуги, имеющих количественное значение;

2) систематизация выявленных проблем качества и доступности государственной и муниципальной услуги;

3) сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых параметров, средних значений и максимальных отклонений;

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

5) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров; рейтингование исполнительных органов, органов местного самоуправления по достигаемым значениям исследуемых параметров;

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

7) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров рассматриваемой государственной и муниципальной услуги с выявленными проблемами ее получения и ожиданиями заявителей.

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

Глава 3. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

9. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг проводится по параметрам качества предоставления государственных и муниципальных услуг, указанных в пункте 7 настоящих рекомендаций.

10. Соблюдение стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг.

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

10.2. При проведении мониторинга соблюдения стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг используются следующие методы:

1) метод наблюдения в соответствии с оценочными характеристиками реализации стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг;

2) метод изучения административных регламентов по предоставлению государственных и муниципальных услуг с целью выявления установленных требований к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг;

3) полужформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей государственной и муниципальной услуги.

10.3. Оценка соблюдения стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется экспертной группой, сформированной исполнительным органом и органом местного самоуправления, методом наблюдения в соответствии с оценочными характеристиками реализации стандартов предоставления государственных и 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 ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ

УСЛУГ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА МЕТОДОМ НАБЛЮДЕНИЯ

Наименование характеристики	Да/Нет	Рекомендации
Удобное для заявителей место размещения здания исполнительного органа, органа местного самоуправления, многофункционального центра		
Здания и помещения, в которых предоставляется государственная и муниципальная услуга, оборудованы пандусами для людей с физически ограниченными возможностями		
Места для заполнения заявлений о предоставлении государственной и муниципальной услуги имеют средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи		
Здания и помещения, в которых предоставляется государственная и 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 исполнительных органов, органов местного самоуправления, многофункциональных центров, адрес сайта исполнительных органов, органов местного самоуправления, многофункциональных центров в сети Интернет, адрес федерального портала государственных услуг http://www.gosuslugi.ru ; 2) сведения о перечне предоставляемых государственных и муниципальных услуг; 3) перечень документов, которые заявитель должен		

<p>представить для получения государственной и муниципальной услуги;</p> <p>4) перечень оснований для отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги;</p> <p>5) порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц;</p> <p>6) образец заполнения необходимых документов;</p> <p>7) административные регламенты предоставляемых государственных и муниципальных услуг</p>		
---	--	--

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

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

10.6. Помимо оценочных характеристик реализации стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг в ходе проведения мониторинга оцениваются 9, 10, 14, 16 – 20, 22, 23, 27, 36 – 39 вопросы анкеты для проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами и органами местного самоуправления (далее – Анкета), представленной в приложении 1.

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

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

10.8. В расчете индекса соблюдения стандартов предоставления государственных и 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 государственных и 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
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ И ИХ ВЕСОВЫЕ КОЭФФИЦИЕНТЫ**

№ в/а	Вопрос Анкеты	Шкала	Вес для подсчета индекса
10.	Понадобилось ли Вам обращаться еще куда-либо, чтобы узнать полную информацию о том, где именно можно решить свой вопрос и какие документы потребуются?	5 - больше никуда не обращался; 4 - одно дополнительное обращение; 3 - два дополнительных обращения; 2 - четыре дополнительных обращений; 1 - более 5 обращений	0,2
14.	О каких альтернативных способах информирования о предоставлении государственной и муниципальной услуги Вы знаете?	1) нормативные правовые акты; 2) личные консультации сотрудников исполнительных органов, органов местного самоуправления, многофункциональных центров; 3) информация на стендах в исполнительных органах, органах местного самоуправления, многофункциональных центрах; 4) консультации сотрудников исполнительных органов, органов местного самоуправления, многофункциональных центров по телефону; 5) соседи; 6) коллеги, знакомые, родственники; 7) публикации в газетах; 8) передачи на телевидении; 9) информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»; 10) передачи по радио; 11) региональная государственная информационная система «Портал государственных услуг Иркутской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;	0,2

		12) другое (что именно) Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 - более 7 источников; 4 - от 4 до 7 альтернативных источников; 3 - от 2 до 4 альтернативных Источников; 2 - 1 альтернативный источник информации; 1 - никаких альтернативных источников	
19.	Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками ИОГВ, ОМС, МФЦ общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников? (один ответ)	5 - очень доволен; 4 - доволен; 3 - скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен	0,2
20.	Приходилось ли Вам ожидать приема у сотрудника ИОГВ, ОМС, МФЦ в очереди? (один ответ)	1) нет, не приходилось ни разу; 2) по-разному, и приходилось, и нет; 3) да, при каждом посещении. Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 - нет, не приходилось ни разу; 3 - по-разному, и приходилось, и нет; 1 - да, при каждом посещении	0,2
22.	Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? (один ответ)	5 - вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы получать качественные государственные и 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 государственную и муниципальную услугу в этом здании очень сложно	0,2

10.9. Индекс соблюдения стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг (Ист.) определяется как сумма средних баллов по

каждому вопросу, входящему в расчет индекса, умноженных на весовой коэффициент вопроса:

$$Ист. = \sum V_{ср.} \times K \quad (1),$$

где:

$V_{ср.}$ - средний балл;

K - весовой коэффициент.

Средний балл рассчитывается по формуле:

$$V_{ср.} = \frac{Кб}{Ко} \quad (2),$$

где:

$Кб$ - сумма баллов по вопросу;

$Ко$ - количество респондентов.

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

$$Ист. \% = \frac{Ист.}{5} \times 100\% \quad (3),$$

где:

$Ист.$ - общий индекс соблюдения стандартов качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

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

Таблица 3

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ЗНАЧЕНИЙ ИНДЕКСА СОБЛЮДЕНИЯ СТАНДАРТОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

№ п/п	Значение индекса соблюдения стандартов, %	Интерпретация значений индекса
1.	85 – 100	Очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления государственной и муниципальной услуги
2.	65 – 84	Высокий уровень соблюдения стандарта предоставления государственной и

		муниципальной услуги
3.	50 – 64	Средний уровень соблюдения стандарта предоставления государственной и муниципальной услуги
4.	36 – 49	Низкий уровень соблюдения стандарта предоставления государственной и муниципальной услуги
5.	0 – 35	Очень низкий уровень соблюдения стандарта предоставления государственной и муниципальной услуги

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

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким государственным и муниципальным услугам.

10.13. Ранжирование исполнительных органов, органов местного самоуправления производится в соответствии с коэффициентом соблюдения стандартов (Кст.), рассчитанным как среднее арифметическое индексов соблюдения стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг по каждой услуге, предоставляемой исполнительным органом, органом местного самоуправления.

Наибольшей величине коэффициента соблюдения стандартов присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким исполнительным органам, органам местного самоуправления.

11. Проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной и муниципальной услуги.

11.1. Мониторинг проблем, возникающих у заявителей при получении государственной или муниципальной услуги, осуществляется методом полужформализованного интервьюирования или анкетирования заявителей государственной или муниципальной услуги.

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

11.2. Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной и 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 государственных и муниципальных услуг не участвуют, однако помогают понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса.

$$Ипр. = \frac{Кб}{Ко} \quad (4),$$

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 ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ, И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ОТВЕТОВ

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

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

$$Ипр.\% = \frac{Ипр.}{5} \times 100\% \quad (5),$$

где:

Ипр. - индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной и муниципальной услуги.

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

Таблица 5

**ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ЗНАЧЕНИЙ ИНДЕКСА УРОВНЯ ПРОБЛЕМ,
ВОЗНИКАЮЩИХ У
ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ И
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

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

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

услугам.

11.7. Ранжирование исполнительных органов, органов местного самоуправления производится в соответствии с коэффициентом уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной и муниципальной услуги (Кпр.), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной и муниципальной услуги, по каждой услуге, предоставляемой исполнительным органом, органом местного самоуправления.

Наибольшей величине коэффициента уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной и муниципальной услуги, присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким исполнительным органам, органам местного самоуправления.

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

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

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

12.2. В подсчете общего индекса удовлетворенности получателей государственной и 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

12.3. Для расчета общего индекса удовлетворенности заявителей государственной и 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 государственных и муниципальных услуг.

Таблица 7

**ПЕРЕЧЕНЬ
ВОПРОСОВ АНКЕТЫ И ИХ ВЕСОВЫЕ КОЭФФИЦИЕНТЫ,
УЧАСТВУЮЩИЕ В РАСЧЕТЕ ОБЩЕГО ИНДЕКСА
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ И 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	5 - очень доволен; 4 - доволен;	0,13

			имеющимися возможностями получения информации (один ответ)	3 - скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен	
		19	Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками ИОГВ, ОМС, МФЦ 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 ИОГВ, ОМС, МФЦ 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 ИОГВ, ОМС, МФЦ внимательностью и вежливостью сотрудников (один ответ)	5 - очень доволен; 4 - доволен; 3 - скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен	0,2
		22	Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? Оцените уровень удобства по пятибалльной шкале (один ответ)	5 - очень удобны; 4 - удобны; 3 - скорее удобны; 2 - скорее неудобны; 1 - совершенно неудобны	0,2
		24	Удовлетворяет ли Вас организация очереди	5 - полностью удовлетворяет; 4 - удовлетворяет;	0,2

			исполнительных органах, органах местного самоуправления, многофункциональн ых центрах? Оцените по пятибалльной шкале уровень организации очереди	3 - скорее удовлетворяет; 2 - скорее не удовлетворяет; 1 - совершенно не удовлетворяет	
		40	Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения исполнительных органов, органов местного самоуправления, многофункциональн ого центра, предоставляющего государственную и 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 исполнительных органов, органов местного самоуправления, многофункциональн ого центра, в	5 - полностью удовлетворяет; 4 - удовлетворяет; 3 - скорее удовлетворяет; 2 - скорее не удовлетворяет; 1 - совершенно не удовлетворяет	0,2

			<p>котором предоставляется государственная и муниципальная услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования, мест для сидения)</p>		
3.	Время работы	26	<p>Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы исполнительных органов, органов местного самоуправления, многофункционального центра, предоставляющего государственную и муниципальную услугу</p>	<p>5 - полностью удовлетворяет; 4 - удовлетворяет; 3 - скорее удовлетворяет; 2 - скорее не удовлетворяет; 1 - совершенно не удовлетворяет</p>	1
4.	Сложность получения услуги	8	<p>Оцените временные затраты на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата государственной и муниципальной услуги. По Вашему мнению, прохождение процедуры было долгим или быстрым (один ответ)</p>	<p>5 - очень быстро; 4 - быстро; 3 - недолго, нормально, приемлемо; 2 - в общем-то, долго; 1 - слишком долго</p>	0,25
		19	<p>Остались ли Вы довольны</p>	<p>5 - очень доволен; 4 - доволен;</p>	0,1

			общения с сотрудниками ИОГВ, ОМС, МФЦ, КОМПЕТЕНТНОСТЬЮ сотрудников (один ответ)	3 - скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен	
		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 государственной и 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 государственной и муниципальной услуги, начиная с подготовки документов (один ответ)	5 - совсем не сложный; 4 - не очень сложный; 3 - средней сложности; 2 - довольно сложный; 1 - очень сложный	0,3

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

$$И_{\text{ио}} = 0,23 \times И_{\text{у1}} + 0,2 \times И_{\text{у2}} + 0,11 \times И_{\text{у3}} + 0,46 \times И_{\text{у4}} \quad (6),$$

где:

И_{у1} - индекс удовлетворенности заявителей информированием;

Иу2 - индекс удовлетворенности уровнем комфортности получения услуги;

Иу3 - индекс удовлетворенности временем работы;

Иу4 - индекс удовлетворенности сложностью получения услуги.

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

$$Иу = \sum V_{ср.} \times K \quad (7),$$

где:

$V_{ср.}$ - средний балл;

K - весовой коэффициент.

Средний балл рассчитывается по формуле:

$$V_{ср.} = \frac{Кб}{Ко} \quad (8),$$

где:

$Кб$ - сумма баллов по вопросу;

$Ко$ - количество опрошенных человек.

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

$$Иуо\% = \frac{Ико}{5} \times 100\% \quad (9),$$

где:

$Иуо$ - общий индекс удовлетворенности.

12.7. По полученному значению общего уровня удовлетворенности производится общая оценка удовлетворенности получателей государственной и муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) в соответствии со значениями, представленными в таблице 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	Неудовлетворительный
6.	26 – 49	Плохой
7.	0 – 25	Очень плохой

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

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким государственным и муниципальным услугам.

12.10. Ранжирование исполнительных органов, органов местного самоуправления производится в соответствии с коэффициентом удовлетворенности (K_u), рассчитанным как среднее арифметическое общих индексов удовлетворенности по каждой государственной и муниципальной услуге, предоставляемой исполнительным органом, органом местного самоуправления.

Наибольшей величине коэффициента удовлетворенности присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким исполнительным органам, органам местного самоуправления.

13. 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 государственной и муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество.

13.1. Мониторинг состава и количества обращений 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 государственной и муниципальной услуг, проводится с использованием следующих методов:

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

полуформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

В оценке данного параметра участвуют 3 – 5 вопросы Анкеты.

13.2. 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 ИОГВ (ОМС), МФЦ для получения конечного результата государственной или муниципальной услуги?	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	0,55

		установленную норму на 4 посещения	
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

13.3. 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:

$$Иобр. = \sum V_{ср.} \times K \quad (10)$$

где:

$V_{ср.}$ - средний балл;

K - весовой коэффициент.

$$V_{ср.} = \frac{Kб}{Kо} \quad (11)$$

где:

$Kб$ - сумма баллов по вопросу;

$Kо$ - количество опрошенных человек.

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

$$Иобр. \% = \frac{Иобр.}{5} \times 100 \% \quad (12)$$

где:

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

13.5. 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.

**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

13.6. 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.

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким государственным и муниципальным услугам.

13.8. Ранжирование исполнительных органов, органов местного самоуправления 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 государственной и муниципальной услуге, предоставляемой исполнительным органом, органом местного самоуправления.

Наибольшей величине коэффициента соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким исполнительным органам, органам местного самоуправления.

14. Финансовые затраты заявителя при получении им конечного

результата государственной и муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение государственной и муниципальной услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений.

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

метод изучения административных регламентов по предоставлению государственных и 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.

14.2. Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной и муниципальной услуги (Ифз.) (далее - индекс уровня финансовых затрат) рассчитывается как среднее арифметическое суммы ответов на вопросы Анкеты, представленные в таблице 11.

$$Ифз. = \frac{Кб}{Ко} \quad (13)$$

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 ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

№ в/а	Вопрос Анкеты	Шкала
33/34	Последний раз, когда Вы получали государственную или муниципальную услугу, Вы получали	1) получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание государственной и муниципальной услуги; 2) получил с оплатой в размере

ее оплатой соответствии установленным размером оплаты за оказание государственной и муниципальной услуги, или оплатой, превышающей установленный размер? В случае оплаты предоставления услуги укажите размер этой платы	бесплатно/с в с за с с с	_____. Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 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
--	--	--

14.3. Для вычисления значения индекса финансовых затрат (Из) в процентах применяется следующая формула:

$$Ифз.\% = \frac{Ифз.}{5} \times 100\% \quad (14)$$

где:

Ифз. - индекс уровня финансовых затрат.

14.4. 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

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

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

14.7. Ранжирование исполнительных органов, органов местного самоуправления производится в соответствии с коэффициентом уровня финансовых затрат (Кфз.), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня финансовых затрат по каждой государственной и муниципальной услуге, предоставляемой исполнительным органом, органом местного самоуправления.

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

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

15.1. Мониторинг временных затрат заявителя при получении им конечного результата государственной и муниципальной услуги: нормативно установленных и реальных (по всем необходимым обращениям и государственной или муниципальной услуге в целом) и их отклонений от нормативно установленных значений проводится с использованием следующих методов:

метод изучения административных регламентов по предоставлению государственных и муниципальных услуг с целью выявления установленных временных затрат заявителя при получении государственной и муниципальной услуги;

полуформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

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

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

**ПЕРЕЧЕНЬ
ВОПРОСОВ АНКЕТЫ И ИХ ВЕСОВЫЕ КОЭФФИЦИЕНТЫ,
УЧАСТВУЮЩИЕ В РАСЧЕТЕ ИНДЕКСА ВРЕМЕННЫХ ЗАТРАТ**

№ в/а	Вопрос Анкеты	Шкала	Вес для подсче та индекс а
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	Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:	0,25

	очереди? _____ минут (часов)	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	
--	---------------------------------	---	--

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

$$Ивз. = \sum V_{ср.} \times K \quad (15)$$

где:

$V_{ср.}$ - средний балл;

K - весовой коэффициент.

Средний балл по каждому вопросу рассчитывается по формуле:

$$V_{ср.} = \frac{Kб}{Kо} \quad (16)$$

где:

$Kб$ - сумма баллов по вопросу;

$Kо$ - количество опрошенных человек.

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

$$Ивз.\% = \frac{Ивз.}{5} \times 100\% \quad (17)$$

где:

$Ивз.$ - индекс уровня временных затрат.

15.5. 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

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

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким государственным и муниципальным услугам.

15.8. Ранжирование исполнительных органов, органов местного самоуправления производится в соответствии с коэффициентом уровня временных затрат (Квз.), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня временных затрат по каждой государственной и муниципальной услуге, предоставляемой исполнительным органом, органом местного самоуправления.

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

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

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

проведение опросов «на выходе» или анкетирование получателей услуг; метод изучения административных регламентов по предоставлению государственных и муниципальных услуг, нормативных правовых актов, устанавливающих оплату за предоставление государственной услуги, с целью выделения неформальных платежей.

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

16.2. 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:

$$Инп. = \frac{Кб}{Ко} \quad (18)$$

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 исполнительных органов, органов местного самоуправления, многофункциональных центров	Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 - не приходится; 4 - приходилось 1 раз; 3 - редко, но приходится; 2 - приходится часто; 1 - приходится постоянно

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

$$Инп. \% = \frac{Инп.}{5} \times 100 \% \quad (19)$$

где:

Инп. - индекс уровня финансовых затрат.

16.4. 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

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

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким государственным и муниципальным услугам.

16.7. Ранжирование исполнительных органов, органов местного самоуправления производится в соответствии с коэффициентом уровня неформальных платежей (Кнп.), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня неформальных платежей по каждой услуге, предоставляемой исполнительным органом, органом местного самоуправления.

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

местного самоуправления.

17. Привлечение заявителями посредников в получении государственной и муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов и органов местного самоуправления, предоставляющих государственную и муниципальную услугу.

17.1. Мониторинг привлечения заявителями посредников в получении государственной и муниципальной услуги проводится методом полужформализованного интервьюирования или анкетирования заявителей.

В оценке данного параметра участвуют 45 - 47 вопросы Анкеты.

17.2. В расчете индекса уровня привлечения посредников в получении государственной и 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 ГОСУДАРСТВЕННОЙ И 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 исполнительных органов, органов местного самоуправления, многофункциональных центров)	5 - не приходится; 4 - приходилось 1 раз; 3 - изредка, но приходится; 2 - приходится часто; 1 - приходится постоянно
45 <***>	Приходилось ли Вам обращаться в Посредническую организацию с целью получения 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 государственной и муниципальной услуги по принуждению (явному, неявному) со стороны исполнительных органов,

органов местного самоуправления, многофункциональных центров в общем объеме привлечения посредников. Ответы на вопрос не используются в расчете индекса уровня привлечения посредников в получении государственной и муниципальной услуги.

<*> В расчете индекса уровня привлечения посредников в получении государственной и муниципальной услуги используются ответы именно этого вопроса.

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

$$In = \frac{Kб}{Ko} \quad (20),$$

где:

Кб - сумма баллов по ответам на вопрос Анкеты;

Ко - количество опрошенных человек.

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

$$In\% = \frac{In}{5} \times 100\% \quad (21),$$

где:

Ип - индекс привлечения посредников.

17.5. 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

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

17.7. По полученному значению индекса привлечения посредников производится ранжирование государственных и муниципальных услуг по данному параметру. Наибольшей величине индекса присваивается значение 1.0 (первое место).

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким государственным и муниципальным услугам.

17.8. Ранжирование исполнительных органов, органов местного самоуправления производится в соответствии с коэффициентом привлечения посредников (Кп), рассчитанным как среднее арифметическое индексов привлечения посредников по каждой государственной и муниципальной услуге, предоставляемой исполнительным органом, органом местного самоуправления.

Наибольшей величине коэффициента привлечения посредников присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким исполнительным органам, органам местного самоуправления.

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

18. Расчет итогового индекса качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

18.1. По итогам проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг рассчитывается итоговый индекс качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

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

**ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ИХ ВЕСОВЫЕ КОЭФФИЦИЕНТЫ**

№ п/п	Параметр	Весовой коэффицие нт
1.	Соблюдение стандартов государственных и муниципальных услуг	0,1
2.	Проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной и муниципальной услуги	0,1
3.	Удовлетворенность получателей государственной и 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 государственной и муниципальной услуги	0,1
5.	Финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата государственной и муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение государственной или муниципальной услуги)	0,1
6.	Временные затраты заявителя при получении им конечного результата государственной и муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и государственной услуге в целом)	0,1
7.	Наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственных и муниципальных услуг	0,1
8.	Привлечение заявителями посредников в получении государственной и муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов	0,1

	и органов местного самоуправления, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу	
	Итого	1,0

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

$$\text{Ик} = 0,1 \times \text{Ист.} + 0,1 \times \text{Ипр.} + 0,3 \times \text{Иуо} + 0,1 \times \text{Иобр.} + \\ + 0,1 \times \text{Ифз.} + 0,1 \times \text{Ивр.} + 0,1 \times \text{Инп.} + 0,1 \times \text{Ип} \quad (22),$$

где:

Ист. - индекс соблюдения стандартов качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

Иуо - общий индекс удовлетворенности получателей государственной и 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 государственной и муниципальной услуги;

Ивр. - индекс уровня временных затрат;

Инп. - индекс уровня неформальных платежей;

Ип - индекс привлечения посредников в ходе получения государственной и муниципальной услуги.

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким услугам.

18.5. Ранжирование исполнительных органов, органов местного

самоуправления производится в соответствии с коэффициентом качества предоставления государственных и муниципальных услуг (Ккач.), рассчитанным как среднее арифметическое индексов качества предоставления государственных и муниципальных услуг по каждой услуге, предоставляемой исполнительным органом, органом местного самоуправления.

Наибольшей величине коэффициента качества предоставления государственных и муниципальных услуг присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким исполнительным органам государственной власти, органам местного самоуправления.

Глава 4. ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

19. Исполнительные органы, органы местного самоуправления по итогам проведенного мониторинга готовят отчет, который содержит следующие сведения:

а) результаты по оценочным характеристикам реализации стандарта предоставления государственных и муниципальных услуг согласно приложению 2 к настоящим рекомендациям;

б) результаты мониторинга по каждой государственной и муниципальной услуге, предоставляемой исполнительным органом, органом местного самоуправления, согласно приложению 3 к настоящим рекомендациям;

в) качества предоставления всего перечня государственных и муниципальных услуг исполнительного органа, органа местного самоуправления согласно приложению 4 к настоящим рекомендациям;

г) перечень наиболее часто встречающихся отклонений от стандартов предоставления государственной и муниципальной услуги исполнительным органом, органом местного самоуправления и анализ выявленных отклонений;

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

20. Министерство цифрового развития и связи Иркутской области (далее – министерство) на основе данных исполнительных органов, органов местного самоуправления готовит отчет о проведенном мониторинге государственных и муниципальных услуг.

21. Отчет мониторинга министерства содержит следующие сведения:

1) результаты мониторинга оценочных характеристик реализации стандартов качества предоставления государственных и муниципальных услуг согласно приложению 5 к настоящим рекомендациям;

2) результаты качества предоставления государственных и

муниципальных услуг в Иркутской области согласно приложению 6 к настоящим рекомендациям;

3) ранжирование исполнительных органов, органов местного самоуправления в зависимости от качества предоставления государственных и муниципальных услуг согласно приложению 7 к настоящим рекомендациям;

4) перечень наиболее часто встречающихся отклонений от стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами, органами местного самоуправления;

5) перечень исполнительных органов, органов местного самоуправления, в которых при проведении мониторинга были выявлены нарушения стандартов;

6) выводы по принятию решений об устранении выявленных проблем предоставления государственных и муниципальных услуг.

22. Министерство на основе проведенного отчета о результатах мониторинга государственных услуг и отчета о результатах мониторинга муниципальных услуг готовит доклад о проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области.

23. Результаты мониторинга могут иллюстрироваться графиками, диаграммами.

Министр цифрового развития и связи
Иркутской области



И.А. Рыморенко

Приложение 1
к методическим рекомендациям
проведения мониторинга качества
предоставления государственных и
муниципальных услуг в Иркутской области

АНКЕТА

ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ И ОРГАНАМИ МЕСТНОГО
САМОУПРАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Когда Вы обращались за получением государственной и муниципальной услуги?
Назовите месяц и год: _____
2. Куда Вы обращались за получением государственной и муниципальной услуги?
- 1) в исполнительный орган государственной власти Иркутской области (далее – ИОГВ)
- 2) орган местного самоуправления муниципального образования Иркутской области (далее – ОМС)
- 3) многофункциональный центр предоставления государственной и муниципальной услуги Иркутской области (далее – МФЦ)
3. Сколько раз Вы посещали ИОГВ, ОМС, МФЦ для получения конечного результата государственной и муниципальной услуги? _____
4. Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу? Сколько раз?
- 1) не приходилось
- 2) приходилось обращаться дважды
- 3) приходилось обращаться 3 раза
- 4) приходилось обращаться 4 раза
- 5) приходилось обращаться 5 раз и более
5. Назовите все причины вашего посещения ИОГВ, ОМС, МФЦ в процессе получения государственной и муниципальной услуги (отметить все, что назовет респондент)
- 1) чтобы получить консультацию сотрудника администрации
- 2) чтобы подать документы
- 3) обнаружили ошибки при подготовке документов
- 4) внесение дополнительной информации, документов
- 5) из-за больших очередей
-

- 6) заявитель не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема)
- 7) за результатом предоставления государственной и муниципальной услуги
- 8) другое (что именно) _____
6. Сколько примерно времени было потрачено заявителем на подготовку пакета документов? _____ часов _____ дней.
7. Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата государственной и муниципальной услуги? _____
8. Оцените по пятибалльной шкале эти временные затраты. По Вашему мнению, прохождение процедуры было долгим или быстрым? (один ответ)
- 1) 1 балл – слишком долго
- 2) 2 балла – в общем-то, долго
- 3) 3 балла – недолго, нормально, приемлемо
- 4) 4 балла – быстро
- 5) 5 баллов – очень быстро
9. Из каких источников Вы получали информацию о порядке предоставления государственной и муниципальной услуги? (отметить все, что назовет респондент)
- 1) из нормативных правовых актов
- 2) посредством личного непосредственного общения с сотрудниками ИОГВ, ОМС, МФЦ
- 3) прочитал информацию на стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ
- 4) по телефону от сотрудника ИОГВ, ОМС, МФЦ
- 5) от соседей
- 6) от коллег, знакомых, родственников
- 7) публикации в газетах
- 8) передачи на телевидении
- 9) информационно-телекоммуникационной сети Интернет
- 10) передачи по радио
- 11) в региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг Иркутской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://pgu.irkobl.ru>
- 12) другое (что именно) _____

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

- 1) больше никуда не обращался
- 2) одно дополнительное обращение
- 3) два дополнительных обращения
- 4) четыре дополнительных обращения
- 5) более 5 обращений

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

- 1) 5 баллов – очень доволен
- 2) 4 балла – доволен
- 3) 3 балла – скорее доволен
- 4) 2 балла – скорее недоволен
- 5) 1 балл – совершенно недоволен

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

- 1) 5 баллов – очень актуальна
- 2) 4 балла – актуальна
- 3) 3 балла – скорее актуальна
- 4) 2 балла – скорее неактуальна
- 5) 1 балл – совершенно неактуальна

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

- 1) 5 баллов – очень доволен
- 2) 4 балла – доволен
- 3) 3 балла – скорее доволен
- 4) 2 балла – скорее недоволен
- 5) 1 балл – совершенно недоволен

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

- 1) нормативные правовые акты
- 2) личные консультации сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ
- 3) информация на стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ
- 4) консультации сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ по телефону
- 5) соседи
- 6) коллеги, знакомые, родственники
- 7) публикации в газетах
- 8) передачи на телевидении
- 9) информационно-телекоммуникационная сеть Интернет
- 10) передачи по радио
- 11) другое (что именно) _____

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

- 1) 5 баллов – очень доволен
- 2) 4 балла – доволен
- 3) 3 балла – скорее доволен
- 4) 2 балла – скорее недоволен
- 5) 1 балл – совершенно недоволен

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

17. Достаточно ли информации о порядке предоставления государственной и муниципальной услуги на информационных стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ?

- 1) да
- 2) нет
- 3) информация отсутствует

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

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

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

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

- 1) нет, не приходилось ни разу
- 2) по-разному, и приходилось, и нет
- 3) да, при каждом посещении

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

_____ минут _____ часов.

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

- 1) 5 баллов – очень удобны
- 2) 4 балла – удобны
- 3) 3 балла – скорее удобны
- 4) 2 балла – скорее неудобны
- 5) 1 балл – совершенно неудобны

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

- 1) стулья, кресла
- 2) столы
- 3) система кондиционирования воздуха
- 4) гардероб
- 5) торговая точка с продуктами и напитками непосредственно в здании
- 6) другое (что именно) _____

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

- 1) 5 баллов – полностью удовлетворяет
- 2) 4 балла – удовлетворяет
- 3) 3 балла – скорее удовлетворяет
- 4) 2 балла – скорее не удовлетворяет
- 5) 1 балл – полностью не удовлетворяет

25. Если не удовлетворяет, то в чем причина?

- 1) очередь не организована
- 2) длительное ожидание в очереди
- 3) недостаточно мест для ожидания
- 4) другое _____

26. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы ИОГВ, ОМС, МФЦ, предоставляющего государственную и муниципальную услугу (по убыванию):

- 1) 5 баллов – полностью удовлетворяет
- 2) 4 балла – удовлетворяет
- 3) 3 балла – скорее удовлетворяет
- 4) 2 балла – скорее не удовлетворяет
- 5) 1 балл – полностью не удовлетворяет

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

- 1) устраивает нынешний график работы

- 2) все рабочие дни недели в течение всего рабочего времени
- 3) все рабочие дни недели в течение нескольких часов (каких именно?)
- _____
- 4) несколько рабочих дней в неделю (каких именно?) _____
- 5) шесть рабочих дней в неделю (каких именно?) _____
и один выходной день _____
- 6) другое (что именно) _____
- 7) все равно
28. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны представителей ИОГВ, ОМС, МФЦ в процессе предоставления государственной и муниципальной услуги?
- 1) да
- 2) нет
29. Если да, то с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны представителей ИОГВ, ОМС, МФЦ Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления государственной и муниципальной услуги?
- 1) установление неофициальной очереди
- 2) советы обратиться в другую посредническую организацию, оказывающую услугу за плату
- 3) необходимая информация предоставляется за дополнительную плату
- 4) требование представления документов, не предусмотренных законодательством
- 5) другое _____
30. Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам сотрудникам ИОГВ, ОМС, МФЦ?
- 1) приходится постоянно
- 2) приходится часто
- 3) редко, но приходится
- 4) приходилось 1 раз
- 5) не приходится
31. Если приходилось, то в каких размерах?

1) _____ рублей

2) воздержусь

32. С какой целью Вы осуществляли неформальные платежи?

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

1) получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание государственной и муниципальной услуги

2) часть стоимости государственной и муниципальной услуги пришлось заплатить

34. В случае оплаты государственной и муниципальной услуги, укажите размер этой платы: _____ рублей.

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

1) да, иначе получить услугу очень сложно

2) иногда приходится

3) как правило, не приходится

4) нет

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

1) нет, здание находится в отличном состоянии

2) в целом нет, но косметический ремонт не помешает

3) здание требует проведения ремонта

4) здание требует проведения капитального ремонта

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

1) вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы получать качественные государственные и муниципальные услуги

2) скорее удобно

3) в чем-то удобно, в чем-то – нет

4) скорее, неудобно – заявитель лишен многих возможностей

5) неудобно – получить качественную государственную и муниципальную услугу в этом здании очень сложно

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

1) достаточно

2) недостаточно

39. Если недостаточно, то чего не хватает?

1) мест для заполнения документов

2) канцелярских принадлежностей

3) бланков

4) другое _____

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

1) 5 баллов – полностью удовлетворяет

2) 4 балла – удовлетворяет

3) 3 балла – скорее удовлетворяет

4) 2 балла – скорее не удовлетворяет

5) 1 балл – полностью не удовлетворяет

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

1) 5 баллов – полностью удовлетворяет

2) 4 балла – удовлетворяет

3) 3 балла – скорее удовлетворяет

4) 2 балла – скорее не удовлетворяет

5) 1 балл – полностью не удовлетворяет

42. Отказывали ли Вам в предоставлении государственной и муниципальной услуги?

1) да

2) нет

43. Если отказывали, то по какой причине?

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

- 1) 5 баллов – очень доволен
- 2) 4 балла – доволен
- 3) 3 балла – скорее доволен
- 4) 2 балла – скорее недоволен
- 5) 1 балл – совершенно недоволен

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

- 1) приходится постоянно
- 2) приходится часто
- 3) изредка, но приходится
- 4) приходилось 1 раз
- 5) не приходится

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

- 1) для получения консультации или иной помощи при подготовке документов и прохождении административных процедур
- 2) для повышения комфортности получения государственной и муниципальной услуги (например, получение услуги вне очереди)
- 3) для снижения количества обращений в ИОГВ, ОМС
- 4) для подготовки документов для получения государственной и муниципальной услуги в соответствии с законодательством
- 5) для получения необходимых навыков для получения государственной и муниципальной услуги
- 6) для обеспечения гарантии получения государственной и муниципальной услуги
- 7) другое _____

47. Укажите причины Вашего обращения в посредническую организацию:

- 1) по собственному желанию
- 2) по принуждению (явному, неявному) со стороны ИОГВ, ОМС, МФЦ
-

- 3) в силу требований законодательства
48. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления государственной и муниципальной услуги в целом?
- 1) 5 баллов – отлично
- 2) 4 балла – хорошо
- 3) 3 балла – удовлетворительно
- 4) 2 балла – плохо
- 5) 1 балл – очень плохо
49. Что Вас больше всего не удовлетворяет в процедуре оказания услуги ИОГВ, ОМСУ, МФЦ и ее результатах, а также в работе ИОГВ (может быть несколько вариантов ответов)?
- 1) утомительное ожидание в очереди
- 2) некомпетентность сотрудников - не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу
- 3) приходится ждать принятия решения больше установленного срока
- 4) отсутствие сотрудников в рабочее время
- 5) некомфортно в помещении - душно или холодно
- 6) помещение не приспособлено для ожидания
- 7) я не получил то, за чем приходил в учреждение
- 8) государственные и муниципальные услуги были оказаны некачественно
- 9) плохая организация процедуры приема посетителей
- 10) грубость, невнимательность сотрудников
- 11) неудобный график работы
- 12) неудобное месторасположение здания, помещения ИОГВ, ОМС, МФЦ
- 13) невозможно дозвониться, найти нужного специалиста
- 14) запутанная процедура оформления документов
- 15) недостаточно информации
- 16) другое (что именно) _____
- 17) всем удовлетворен

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

- 1) 1 балл – очень сложный
- 2) 2 балла – довольно сложный
- 3) 3 балла – средней сложности
- 4) 4 балла – не очень сложный
- 5) 5 баллов – совсем не сложный

51. С какими проблемами Вы столкнулись при получении государственной и муниципальной услуги? _____

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

- 1) безусловно к лучшему
- 2) скорее к лучшему
- 3) скорее к худшему
- 4) безусловно к худшему
- 5) ничего не изменится

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 2
к методическим рекомендациям
проведения мониторинга качества
предоставления государственных и
муниципальных услуг в Иркутской области

**ФОРМА ОТЧЕТА
ПО ОЦЕНОЧНЫМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ РЕАЛИЗАЦИИ
СТАНДАРТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (ГЛАВА 3. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ
МОНИТОРИНГА, ТАБЛИЦА 1) <*>**

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

<*> Форма отчета заполняется исполнительными органами, органами местного самоуправления.

Приложение 3
к методическим рекомендациям
проведения мониторинга качества
предоставления государственных и
муниципальных услуг в Иркутской области

**ФОРМА ОТЧЕТА
МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ <*>**

Номер (идентификатор) государственной и муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение индекса, %	Интерпретация значения индекса (Глава 3. Методика проведения мониторинга)	Причины сформировавшегося значения	Количество респондентов	Комментарии
Государственные услуги							
Наименование государственной услуги							
	Ик <1>						
	Ист. <2>						
	Ипр. <3>						
	Иуо <4>						
	Иобр. <5>						
	Ифз. <6>						
	Ивз. <7>						
	Инп. <8>						
	Ип <9>						
Муниципальные услуги							
Наименование муниципальной услуги							

<*> Данная форма отчета отражает основные значения проведенного мониторинга по каждому исполнительному органу, органу местного самоуправления.

Форма отчета заполняется исполнительными органами, органами местного самоуправления.

<1> Итоговый индекс качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

<2> Индекс соблюдения стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг.

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

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

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

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

<7> Индекс уровня временных затрат.

<8> Индекс уровня неформальных платежей.

<9> Индекс уровня привлечения посредников.

Приложение 4
к методическим рекомендациям
проведения мониторинга качества
предоставления государственных и
муниципальных услуг в Иркутской области

ЗНАЧЕНИЕ КОЭФФИЦИЕНТА ПО КАЖДОМУ ИНДЕКСУ <*>

	Кк <1>	Кст. <2>	Кпр. <3>	Ко <4>	Кобр. <5>	Кфз. <6>	Квз. <7>	Кнп. <8>	Кп <9>
Наименование исполнительного органа государственной власти	Государственные услуги								
Коэффициент <10>	$\frac{\sum_{n=1}^n K_j}{n}$								
Наименование органа местного самоуправления	Муниципальные услуги								
Коэффициент	$\frac{\sum_{n=1}^n K_j}{n}$								

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

Форма отчета заполняется исполнительными органами, органами местного самоуправления.

<1> Коэффициент качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

<2> Коэффициент соблюдения стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг.

<3> Коэффициент уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной и муниципальной услуги.

<4> Коэффициент удовлетворенности получателей государственной и муниципальной услуги ее качеством и доступностью.

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

<6> Коэффициент уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной и муниципальной услуги.

<7> Коэффициент уровня временных затрат.

<8> Коэффициент уровня неформальных платежей.

<9> Коэффициент уровня привлечения посредников.

<10> Коэффициент рассчитывается как среднее арифметическое конкретного индекса по каждой услуге, предоставляемой исполнительным органом, органом местного самоуправления.

<11> I_j - индекс.

n – количество государственных и муниципальных услуг.

Приложение 5
к методическим рекомендациям
проведения мониторинга качества
предоставления государственных и
муниципальных услуг в Иркутской области

**ФОРМА ОТЧЕТА
ПО ОЦЕНОЧНЫМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ РЕАЛИЗАЦИИ
СТАНДАРТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ <*>**

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

<*> Форма отчета заполняется министерством экономического развития Иркутской области на основе данных, представленных исполнительными органами, органами местного самоуправления, согласно Приложению 2.

Приложение 7
к методическим рекомендациям
проведения мониторинга качества
предоставления государственных и
муниципальных услуг в Иркутской области

**РАНЖИРОВАНИЕ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ, ОРГАНОВ
МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ПО ПОЛУЧЕННОМУ
КОЭФФИЦИЕНТУ <*>**

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

<*> Данная форма отчета отражает рейтинг исполнительных органов, органов местного самоуправления, которые наиболее качественно предоставляют государственные и муниципальные услуги, в соответствии с полученным коэффициентом (среднее значение индекса по всем услугам, предоставляемым исполнительным органом, органом местного самоуправления).

Форма отчета заполняется министерством экономического развития Иркутской области на основе данных, представленных исполнительными органами, органами местного самоуправления, согласно Приложению 4.

<1> Итоговый индекс качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

<2> Индекс соблюдения стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг.

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

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

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

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

<7> Индекс уровня временных затрат.

<8> Индекс уровня неформальных платежей.

<9> Индекс уровня привлечения посредников.

<10> Коэффициент рассчитывается как среднее арифметическое конкретного индекса по каждой государственной и муниципальной услуге, предоставляемой исполнительным органом, органом местного самоуправления.

