АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА УСОЛЬЕ-СИБИРСКОЕ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 2 июля 2014 г. N 1198

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОРОДЕ УСОЛЬЕ-СИБИРСКОЕ

В целях повышения качества доступности предоставления муниципальных услуг в городе Усолье-Сибирское, в соответствии с приказом Министерства экономического развития, труда, науки и высшей школы Иркутской области от 02.11.2011 N 22-мпр "Об утверждении методических рекомендаций проведения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области", руководствуясь ст.ст. 45, 55 Устава муниципального образования "город Усолье-Сибирское", администрация города Усолье-Сибирское постановляет:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#P30) проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Усолье-Сибирское.

2. Настоящее постановление разместить на официальном сайте города Усолье-Сибирское и опубликовать в газете "Официальное Усолье".

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника управления экономического развития администрации города Усолье-Сибирское Гуменюка С.В.

Глава администрации города

О.П.ЖИЛКИН

Утвержден

постановлением

администрации г. Усолье-Сибирское

от 2 июля 2014 года

N 1198

ПОРЯДОК

ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ

УСЛУГ В ГОРОДЕ УСОЛЬЕ-СИБИРСКОЕ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Усолье-Сибирское (далее - Порядок) определяет цели, задачи, и этапы проведения мониторинга предоставления муниципальных услуг администрацией города Усолье-Сибирское (далее - администрация города).

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

1.3. Мониторинг проводится в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг.

1.4. Основными задачами мониторинга являются:

а) 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;

б) выявление уровня удовлетворенности жителей города Усолье-Сибирское предоставляемыми муниципальными услугами;

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

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

1.5. Объектом мониторинга является:

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

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

Перечень исследуемых в рамках мониторинга муниципальных услуг включает муниципальные услуги, содержащиеся в Реестре муниципальных услуг города Усолье-Сибирское.

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

а) соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг;

б) проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

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

г) обращения заявителя в администрацию города, а также обращения в организации, обусловленные требованиями администрации города, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги;

е) 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;

ж) 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;

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

и) привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги.

II. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

2.1. Мониторинг проводится в два этапа:

1) сбор первичной информации;

2) анализ первичной информации о фактическом уровне качества предоставления муниципальных услуг.

2.1.1. Сбор первичной информации осуществляется посредством проведения анкетирования заявителей муниципальных услуг.

2.1.2. Анкетирование по каждой муниципальной услуге проводится в срок до 10 августа каждого года специалистами отраслевых (функциональных) органов администрации города, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

2.1.3. Форма [анкеты](#P1014) для проведения анкетирования представлена в Приложении 1 к настоящему Порядку.

2.1.4. Заполненные анкеты в срок до 15 августа передаются в управление экономического развития администрации города.

2.2. Управление экономического развития администрации города осуществляет анализ первичной информации, содержащейся в анкетах, по основным параметрам качества предоставления муниципальных услуг, указанным в [пункте 1.6](#P48) настоящего Порядка, производит расчет индексов уровня данных параметров.

2.3. Соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг.

2.3.1. В ходе проведения мониторинга оцениваются [8](#P1090), [9](#P1128), [13](#P1197), [15](#P1253) - [19](#P1317), [21](#P1330), [22](#P1347), [26](#P1414), [35](#P1518) - [38 вопросы](#P1557) анкеты.

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.

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

2.3.3. В расчете индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг участвуют вопросы анкеты [9](#P1128), [13](#P1197), [18](#P1271), [19](#P1317), [21](#P1330), представленные в [таблице 1](#P77).

Вопросы Анкеты [8](#P1090), [15](#P1253), [16](#P1256), [17](#P1267), [22](#P1347), [26](#P1414), [35](#P1518) - [38](#P1557) в расчете индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг не участвуют, однако помогают понять мотивы и пожелания заявителя, причины сложившегося значения индекса.

Таблица 1

Перечень

вопросов анкеты, участвующих в расчете индекса соблюдения

стандартов предоставления муниципальных услуг, и их весовые

коэффициенты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nв/а | Вопрос анкеты | Шкала | Вес для подсчета индекса |
| [9](#P1128). | 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 |
| [13](#P1197). | О каких альтернативных способах информирования о предоставлении муниципальной услуги Вы знаете? | 1) нормативные правовые акты;2) личные консультации специалистов администрации города;3) информация на стендах в администрации города;4) консультации специалистов администрации города 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 и муниципальных 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 альтернативных источников;3 - от 2 до 4 альтернативных источников;2 - 1 альтернативный источник информации;1 - никаких альтернативных источников | 0,2 |
| [18](#P1271). | Остались ли Вы довольны от общения со специалистами администрации города Усолье-Сибирское общим уровнем обслуживания со стороны специалистов администрации города (один ответ)? | 5 - очень доволен;4 - доволен;3 - скорее доволен;2 - скорее недоволен;1 - совершенно недоволен | 0,2 |
| [19](#P1317). | Приходилось ли Вам ожидать приема у специалистов администрации города Усолье-Сибирское 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 |
| [21](#P1330). | 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 |

2.3.4. 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. = SUM Вср. x К (1),

где:

Вср. - средний балл;

К - весовой коэффициент.

Средний балл рассчитывается по формуле:

 (2),

где:

Кб - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество респондентов.

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

 (3),

где:

Ист.о - общий индекс соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

2.3.6. Оценка соответствия муниципальной услуги стандартам ее предоставления осуществляется в соответствии со значениями, приведенными в [таблице 2](#P167).

Таблица 2

Интерпретация значения индекса соблюдения стандартов

предоставления муниципальных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Значение индекса соблюдения стандартов, % | Интерпретация значений индекса |
| 1. | 85 - 100 | Очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления и 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 |

2.3.7. 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.

2.3.8. Ранжирование отраслевых (функциональных) органов администрации города производится в соответствии с коэффициентом соблюдения стандартов (Кст.), рассчитанным как среднее арифметическое индексов соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг по каждой услуге, предоставляемой администрацией города.

Наибольшей величине коэффициента соблюдения стандартов присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким отраслевым (функциональным) органам администрации города.

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

2.4.1. В расчете данного параметра предоставления услуг участвуют следующие вопросы анкеты: [27](#P1437), [28](#P1446), [34](#P1503), [41](#P1606), [42](#P1612), [49](#P1750), [50](#P1767).

2.4.2. Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги (Ипр.), рассчитывается как среднее арифметическое ответов на [27](#P1437), [28 вопросы](#P1446) анкеты, представленные в [таблице 3](#P207).

Вопросы анкеты [34](#P1503), [41](#P1606), [42](#P1612), [49](#P1750), [50](#P1767) в расчете индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг не участвуют, однако помогают понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса.

 (4),

где:

Кб - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек.

Таблица 3

Перечень

вопросов анкеты, участвующих в расчете индекса уровня

проблем, возникающих у заявителя при получении муниципальной

услуги и интерпретации ответов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N в/а | Вопросы анкеты | Шкала |
| [27](#P1437)/[28](#P1446) | Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями, проблемами в процессе предоставления муниципальной услуги?1) да;2) нет.Если да, то с какими необоснованными действиями, проблемами Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления услуги?1) установление неофициальной очереди;2) советы обратиться в другую посредническую организацию, оказывающую услугу за плату;3) необходимая информация представляется за дополнительную плату;4) требование представления документов, не предусмотренных законодательством;5) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:5 - не приходилось;4 - одно необоснованное действие;3 - два необоснованных действия;2 - три необоснованныхдействия;1 - более трех необоснованных действий |

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

 (5),

где:

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

2.4.4. 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 4](#P243).

Таблица 4

Интерпретация значений индекса уровня проблем, возникающих

у заявителей при получении муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Значение индекса уровня проблем, % | Интерпретация значений индекса |
| 1. | 85 - 100 | Очень низкий уровень проблем |
| 2. | 65 - 80 | Низкий уровень проблем |
| 3. | 50 - 64 | Уровень проблем допустимый |
| 4. | 36 - 49 | Уровень проблем выше среднего |
| 5. | 0 - 35 | Высокий уровень проблем |

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

2.4.6. 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.

2.4.7. Ранжирование отраслевых (функциональных) органов администрации города 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 города.

Наибольшей величине коэффициента уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким отраслевым (функциональным) органам администрации города.

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

2.5.1. Для проведения опроса используются следующие вопросы анкеты: [7](#P1073), [10](#P1146) - [12](#P1180), [14](#P1236), [18](#P1271), [21](#P1330), [23](#P1367), [25](#P1397), [39](#P1569), [40](#P1587), [43](#P1614), [47](#P1679), [48](#P1696), [49](#P1750), [51](#P1772).

2.5.2. 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 5](#P273).

Таблица 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Блок | Вес, % |
| 1. | Информирование заявителей | 23 |
| 2. | Комфортность получения услуги | 20 |
| 3. | Время работы | 11 |
| 4. | Сложность получения услуги | 46 |
|  | Итого | 100 |

2.5.3. Для расчета общего индекса удовлетворенности заявителей муниципальной услугой используются вопросы анкеты: [7](#P1073), [10](#P1146) - [12](#P1180), [14](#P1236), [18](#P1271), [21](#P1330), [23](#P1367), [25](#P1397), [39](#P1569), [40](#P1587), [43](#P1614), [47](#P1679), [49](#P1750), представленные в [таблице 6](#P302). Вопросы анкеты: [48](#P1696), [51](#P1772) помогают понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса, а также ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемых муниципальных услуг.

Таблица 6

Перечень

вопросов анкеты и их весовые коэффициенты, участвующие

в расчете общего индекса удовлетворенности получателей

и муниципальной услуги ее качеством и доступностью

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Блок | N в/а | Вопрос анкеты | Шкала | Вес для подсчета индекса по блоку |
| 1. | Информирование заявителей | [10](#P1146) | 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 |
| [11](#P1163) | 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 |
| [12](#P1180) | 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 |
| [14](#P1236) | 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 |
| [18](#P1271) | Остались ли Вы довольны от общения со специалистами администрации города Усолье-Сибирское ответами на Ваши звонки по телефону (один ответ) | 5 - очень доволен;4 - доволен;3 - скорее доволен;2 - скорее недоволен;1 - совершенно недоволен | 0,06 |
| [18](#P1271) | Остались ли Вы довольны от общения со специалистами администрации города Усолье-Сибирское 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 | [18](#P1271) | Остались ли Вы довольны от общения со специалистами администрации города Усолье-Сибирское внимательностью и вежливостью сотрудников (один ответ) | 5 - очень доволен;4 - доволен;3 - скорее доволен;2 - скорее недоволен;1 - совершенно недоволен | 0,2 |
| [21](#P1330) | 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 |
| [23](#P1367) | Удовлетворяет ли Вас организация очереди в администрации города? 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 |
| [39](#P1569) | Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения администрации города Усолье-Сибирское (условия доступа в помещение, его местонахождение) | 5 - полностью удовлетворяет;4 - удовлетворяет;3 - скорее удовлетворяет;2 - скорее не удовлетворяет;1 - совершенно не удовлетворяет | 0,2 |
| [40](#P1587) | Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения администрации города Усолье-Сибирское, 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 | [25](#P1397) | Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы администрации города | 5 - полностью удовлетворяет;4 - удовлетворяет;3 - скорее удовлетворяет;2 - скорее не удовлетворяет;1 - совершенно не удовлетворяет | 1 |
| 4. | Сложность получения услуги | [7](#P1073) | 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 |
| [18](#P1271) | Остались ли Вы довольны от общения со специалистами администрации города Усолье-Сибирское, компетентностью специалистов (один ответ) | 5 - очень доволен;4 - доволен;3 - скорее доволен;2 - скорее недоволен;1 - совершенно недоволен | 0,1 |
|  | [43](#P1614) | Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий специалистов администрации города Усолье-Сибирское | 5 - очень доволен;4 - доволен;3 - скорее доволен;2 - скорее недоволен;1 - совершенно недоволен | 0,1 |
|  | [47](#P1679) | 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 |
|  | [49](#P1750) | Насколько сложным Вам показался весь процесс получения муниципальной услуги, начиная с подготовки документов (один ответ) | 5 - совсем не сложный;4 - не очень сложный;3 - средней сложности;2 - довольно сложный;1 - очень сложный | 0,3 |

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

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

2.5.5. 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 Вср. X К (7),

где:

Вср. - средний балл;

К - весовой коэффициент.

Средний балл рассчитывается по формуле:

 (8),

где:

Кб - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек.

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

 (9),

где:

Иуо - общий индекс удовлетворенности.

2.5.7. 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 7](#P494).

Таблица 7

Интерпретация значений общего индекса удовлетворенности

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/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 |

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

2.5.9. 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.

2.5.10. Ранжирование отраслевых (функциональных) органов администрации города производится в соответствии с коэффициентом удовлетворенности (Ку), рассчитанным как среднее арифметическое индексов удовлетворенности по каждой услуге, предоставляемой администрацией города.

Наибольшей величине коэффициента удовлетворенности присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким отраслевым (функциональным) органам администрации города.

2.6. Обращения заявителя в администрацию города, а также обращения в организации, обусловленные требованиями администрации города, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги.

2.6.1. В оценке данного параметра участвуют [2](#P1022) - [4 вопросы](#P1040) анкеты.

2.6.2. В подсчете индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям (Иобр.) используются [2](#P1022) - [3 вопросы](#P1024) анкеты, представленные в [таблице 8](#P533). [Вопрос 4](#P1040) анкеты помогает понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса.

Таблица 8

Перечень

вопросов анкеты и их весовые коэффициенты, участвующие в

расчете индекса соответствия количества и состава обращений

заявителей их нормативно установленным значениям

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N в/а | Вопрос анкеты | Шкала | Вес для подсчета индекса |
| [2](#P1022). | Сколько раз Вы посещали администрацию города Усолье-Сибирское для получения конечного результата муниципальной услуги? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ раз | Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:5 - число обращений соответствуетустановленной 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 |
| [3](#P1024). | 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 |

2.6.3. 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 Вср. x К (10),

где:

Вср. - средний балл;

К - весовой коэффициент.

Средний балл по каждому вопросу рассчитывается по формуле:

 (11),

где:

Кб - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек.

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

 (12),

где:

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

2.6.5. По полученному значению индекса осуществляется оценка уровня соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям в соответствии со значениями, приведенными в [таблице 9](#P584).

Таблица 9

Интерпретация значений индекса соответствия количества и

состава обращений заявителей их нормативно установленным

значениям

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/п | Значение индекса соответствия количества и состава обращений, % | Интерпретация значений индекса |
| 1. | 90 - 100 | Очень высокое соответствие |
| 2. | 80 - 89 | Высокое соответствие |
| 3. | 70 - 79 | Частичное соответствие |
| 4. | 60 - 69 | Допустимое несоответствие |
| 5. | 50 - 59 | Среднее несоответствие |
| 6. | 26 - 49 | Низкое соответствие |
| 7. | 0 - 25 | Очень низкое соответствие |

2.6.6. 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.

2.6.7. 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.

2.6.8. Ранжирование отраслевых (функциональных) органов администрации города 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 услуге, предоставляемой администрацией города.

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 отраслевым (функциональным) органам администрации города.

2.7. 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.

2.7.1. В оценке финансовых затрат участвуют [32](#P1491), [33 вопросы](#P1501) анкеты.

2.7.2. 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, представленные в [таблице 10](#P631).

 (13),

где:

Кб - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек.

Таблица 10

Вопросы анкеты, участвующие в расчете индекса уровня

финансовых затрат заявителя при получении им конечного

результата муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N в/а | Вопрос анкеты | Шкала |
| [32](#P1491)/[33](#P1501) | 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 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 |

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

 (14),

где:

Ифз. - индекс уровня финансовых затрат.

2.7.4. Уровень финансовых затрат оценивается в соответствии со значениями индекса, представленными в [таблице 11](#P659).

Таблица 11

Интерпретация значений индекса уровня финансовых затрат

заявителя

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Значение индекса уровня финансовых затрат, % | Интерпретация значений индекса |
| 1. | 90 - 100 | Очень низкий уровень финансовых затрат |
| 2. | 76 - 89 | Низкий уровень финансовых затрат |
| 3. | 60 - 75 | Средний уровень финансовых затрат |
| 4. | 41 - 59 | Уровень финансовых затрат выше среднего |
| 5. | 26 - 40 | Высокий уровень финансовых затрат |
| 6. | 0 - 25 | Очень высокий уровень финансовых затрат |

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

2.7.6. 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.

2.7.7. Ранжирование отраслевых (функциональных) органов администрации города производится в соответствии с коэффициентом уровня финансовых затрат (Кфз.), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня финансовых затрат по каждой услуге, предоставляемой администрацией города.

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

2.8. 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.

2.8.1. В оценке данного параметра участвуют [5](#P1067), [6](#P1070), [20 вопросы](#P1328) анкеты.

2.8.2. В подсчете индекса уровня временных затрат (Ивр.) используются следующие вопросы анкеты, представленные в [таблице 12](#P694).

Таблица 12

Перечень

вопросов анкеты и их весовые коэффициенты, участвующие

в расчете индекса эффективности временных затрат

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N в/а | Вопрос анкеты | Шкала | Вес для подсчета индекса |
| [5](#P1067). | 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 |
| [6](#P1070). | 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 |
| [20](#P1328). | 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 |

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

Ивз. = SUM Вср. x К (15),

где:

Вср. - средний балл;

К - весовой коэффициент.

Средний балл по каждому вопросу рассчитывается по формуле:

 (16),

где:

Кб - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек.

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

 (17),

где:

Ивз. - индекс уровня временных затрат.

2.8.5. По полученному значению индекса осуществляется оценка уровня временных затрат заявителя в соответствии со значениями, представленными в [таблице 13](#P753).

Таблица 13

Интерпретация значений индекса уровня временных затрат

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Значение индексауровня временных затрат, % | Интерпретация значений индекса уровня временных затрат |
| 1. | 90 - 100 | Очень низкий уровень временных затрат |
| 2. | 76 - 89 | Низкий уровень временных затрат |
| 3. | 60 - 75 | Средний уровень временных затрат |
| 4. | 41 - 59 | Уровень временных затрат выше среднего |
| 5. | 26 - 40 | Высокий уровень временных затрат |
| 6. | 0 - 25 | Очень высокий уровень временных затрат |

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

2.8.7. 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.

2.8.8. Ранжирование отраслевых (функциональных) органов администрации города производится в соответствии с коэффициентом уровня временных затрат (Квз.), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня временных затрат по каждой услуге, предоставляемой администрацией города.

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

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

2.9.1. В оценку наличия неформальных платежей входят [29](#P1464) - [31 вопросы](#P1488) анкеты.

2.9.2. В подсчете индекса уровня неформальных платежей (Инп.) используется [29 вопрос](#P1464) анкеты, представленный в [таблице 14](#P796). [Вопросы 30](#P1482), [31](#P1488) анкеты помогают понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса.

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

 (18),

где:

Кб - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек.

Таблица 14

Вопрос анкеты, участвующий в расчете индекса уровня

неформальных платежей, и интерпретация ответов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N в/а | Вопрос анкеты | Шкала |
| [31](#P1488). | Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам специалистам администрации города Усолье-Сибирское | 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 |

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

 (19),

где:

Инп. - индекс уровня финансовых затрат.

2.9.4. Уровень неформальных платежей оценивается в соответствии со значениями индекса, приведенными в [таблице 15](#P821).

Таблица 15

Интерпретация значений индекса уровня неформальных платежей

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Значение индекса уровня неформальных платежей, % | Интерпретация значений индекса |
| 1. | 90 - 100 | Очень низкий уровень неформальных платежей |
| 2. | 76 - 89 | Низкий уровень неформальных платежей |
| 3. | 60 - 75 | Средний уровень неформальных платежей |
| 4. | 41 - 59 | Уровень неформальных платежей выше среднего |
| 5. | 26 - 40 | Высокий уровень неформальных платежей |
| 6. | 0 - 25 | Очень высокий уровень неформальных платежей |

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

2.9.6. 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.

2.9.7. Ранжирование отраслевых (функциональных) органов администрации города производится в соответствии с коэффициентом уровня неформальных платежей (Кнп.), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня неформальных платежей по каждой услуге, предоставляемой администрацией города.

Наибольшей величине коэффициента уровня неформальных платежей присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким отраслевым (функциональным) органам администрации города.

2.10. Привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги.

2.10.1. В оценке данного параметра участвуют [44](#P1632) - [46 вопросы](#P1669) анкеты.

2.10.2. В расчете индекса уровня привлечения посредников в получении муниципальной услуги (Ип) (далее - индекс уровня привлечения посредников) используется [44 вопрос](#P1632) анкеты, представленный в [таблице 16](#P856). Вопросы анкеты [45](#P1649) - [46](#P1669) помогают понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса.

Таблица 16

Вопрос анкеты, участвующей в расчете индекса уровня

привлечения посредников в получении муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N в/а | Вопрос анкеты | Шкала |
| [44](#P1632) [<\*>](#P878) | 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 города Усолье-Сибирское | 5 - не приходится;4 - приходилось 1 раз;3 - изредка, но приходится;2 - приходится часто;1 - приходится постоянно |
| [44](#P1632) [<\*\*>](#P879) | 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 города 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.

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

 (20),

где:

Кб - сумма баллов по ответам на вопрос анкеты;

Ко - количество опрошенных человек.

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

 (21),

где:

Ип - индекс привлечения посредников.

2.10.5. По полученному значению индекса уровня привлечения посредников осуществляется оценка уровня привлечения посреднических организаций в соответствии со значениями, представленными в [таблице 17](#P898).

Таблица 17

Интерпретация значений индекса уровня привлечения

посредников

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Значение индекса уровняпривлечения 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 привлеченияпосредников |

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

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

2.10.8. Ранжирование отраслевых (функциональных) органов администрации города производится в соответствии с коэффициентом уровня привлечения посредников (Кп), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня привлечения посредников по каждой услуге, предоставляемой администрацией города.

Наибольшей величине коэффициента уровня привлечения посредников присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким отраслевым (функциональным) органам администрации города.

2.11. Расчет итогового индекса качества предоставления муниципальных услуг.

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

2.11.2. Весовые коэффициенты по каждому параметру качества предоставления муниципальных услуг, необходимые для расчета итогового индекса качества предоставления муниципальных услуг, представлены в [таблице 18](#P936).

Таблица 18

Параметры качества предоставления муниципальных

услуг и их весовые коэффициенты

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N 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 муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) | 0,3 |
| 4. | Обращения заявителя в администрацию города, а также обращения в организации, обусловленные требованиями администрации города, необходимые для получения конечного 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 города | 0,1 |
|  | Итого | 1,0 |

2.11.3. 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 x Ист. + 0,1 x Ипр. + 0,3 x Иуо + 0,1 x Иобр. +

+ 0,1 x Ифз. + 0,1 x Ивр. + 0,1 x Инп. + 0,1 x 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.

2.11.4. 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.

2.11.5. Ранжирование отраслевых (функциональных) органов администрации города производится в соответствии с коэффициентом качества предоставления муниципальных услуг (Кач.), рассчитанным как среднее арифметическое индексов качества предоставления муниципальных услуг по каждой услуге, предоставляемой администрацией города.

Наибольшей величине коэффициента качества предоставления муниципальных услуг присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким отраслевым (функциональным) органам администрации города.

III. ФОРМИРОВАНИЕ ИТОГОВЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОВЕДЕНИЯ

МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

3.1. Управление экономического развития администрации города по итогам проведенного мониторинга ежегодно до 1 сентября готовит отчет, который содержит следующие сведения:

а) [результаты](#P1791) по оценочным характеристикам реализации стандарта предоставления муниципальных услуг согласно Приложению 2 к настоящему Порядку;

б) [результаты](#P1821) мониторинга по каждой муниципальной услуге согласно Приложению 3 к настоящему Порядку;

в) [результаты](#P1920) качества предоставления всего перечня муниципальных услуг согласно Приложению 4 к настоящему Порядку;

г) [ранжирование](#P1985) отраслевых (функциональных) органов администрации города в зависимости от качества предоставления муниципальных услуг согласно Приложению 5 к настоящему Порядку;

д) перечень наиболее часто встречающихся отклонений от стандартов предоставления муниципальной услуги администрацией города и анализ выявленных отклонений;

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

Глава администрации города

О.П.ЖИЛКИН

Приложение 1

к Порядку

проведения мониторинга

качества предоставления муниципальных

услуг в городе Усолье-Сибирское

 АНКЕТА

 ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

 МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ГОРОДА УСОЛЬЕ-СИБИРСКОЕ

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

 (наименование муниципальной услуги)

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

год: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

2. Сколько раз Вы посещали администрацию города Усолье-Сибирское для

получения конечного результата муниципальной услуги? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. 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 │ │

 └─┘

4. Назовите все причины вашего посещения администрации города

Усолье-Сибирское 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) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 └─┘

5. Сколько примерно времени было потрачено заявителем на подготовку пакета

документов?

\_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ дней.

6. Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи

документов до получения конечного результата муниципальной услуги?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

7. Оцените по пятибалльной шкале эти временные затраты. По Вашему мнению,

прохождение процедуры было долгим или быстрым? (один ответ)

 ┌─┐

 а) 1 балл - слишком долго │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) 2 балла - в общем-то, долго │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) 3 балла - недолго, нормально, приемлемо │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) 4 балла - быстро │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) 5 баллов - очень быстро │ │

 └─┘

8. Из каких источников Вы получали информацию о порядке предоставления

муниципальной услуги?

 ┌─┐

 а) из нормативных правовых актов │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) посредством личного непосредственного общения со специалистами │ │

администрации города Усолье-Сибирское └─┘

 ┌─┐

 в) прочитал информацию на стендах в администрации города Усолье- │ │

Сибирское └─┘

 ┌─┐

 г) по телефону от специалистов администрации города Усолье-Сибирское│ │

 └─┘

 ┌─┐

 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 и муниципальных услуг Иркутской области" в сети └─┘

информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": http://pgu.irkobl.ru┌─┐

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

 └─┘

9. 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 обращения │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) четыре дополнительных обращения │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) более 5 обращений │ │

 └─┘

10. 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 │ │

 └─┘

11. 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 │ │

 └─┘

12. 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 │ │

 └─┘

13. О каких альтернативных способах информирования о предоставлении

муниципальной услуги Вы знаете?

 ┌─┐

 а) нормативные правовые акты │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) личные консультации специалистов администрации города Усолье- │ │

Сибирское └─┘

 ┌─┐

 в) информация на стендах в администрации города Усолье-Сибирское │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) консультации специалистов администрации города Усолье-Сибирское │ │

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 и муниципальных услуг Иркутской области" └─┘

в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

 ┌─┐

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

 └─┘

14. 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 │ │

 └─┘

15. Какой, на Ваш взгляд, источник получения информации наиболее

эффективный? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

16. Достаточно ли информации о порядке предоставления муниципальной

услуги на информационных стендах в администрации города Усолье-Сибирское?

 ┌─┐

 а) да │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) нет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) информация отсутствует │ │

 └─┘

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

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

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

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

18. Остались ли Вы довольны от общения со специалистами администрации

города Усолье-Сибирское (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 специалистов администрации города |  |  |  |  |  |
| Продолжительностью приема |  |  |  |  |  |
| Внимательностью ивежливостью специалистов администрации города Усолье-Сибирское |  |  |  |  |  |
| Общим уровнем обслуживания со стороны специалистов администрации города Усолье-Сибирское |  |  |  |  |  |

19. Приходилось ли Вам ожидать приема у специалистов администрации

города Усолье-Сибирское в очереди (один ответ)?

 ┌─┐

 а) нет, не приходилось ни разу │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) по-разному, и приходилось, и нет │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) да, при каждом посещении │ │

 └─┘

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

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

21. 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 │ │

 └─┘

22. Какие должны быть условия для ожидания приема в администрации

города Усолье-Сибирское по Вашему мнению?

 ┌─┐

 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) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 └─┘

23. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в администрации города

Усолье-Сибирское? 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 │ │

 └─┘

 24. Если не удовлетворяет, то в чем причина? ┌─┐

 а) очередь не организована │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) длительное ожидание в очереди │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) недостаточно мест для ожидания │ │

 └─┘

 ┌─┐

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

 └─┘

25. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график

работы администрации города Усолье-Сибирское (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 │ │

 └─┘

26. 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 │ │

 └─┘

27. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными

действиями со стороны представителей администрации города Усолье-

Сибирское в процессе предоставления муниципальной услуги?

 ┌─┐

 а) да │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) нет │ │

 └─┘

28. Если да, то с какими проблемами и необоснованными действиями со

стороны представителей администрации города Усолье-Сибирское 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 представления документов, не предусмотренных │ │

законодательством └─┘

 ┌─┐

 д) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

 └─┘

29. Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным

вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам специалистам

администрации города Усолье-Сибирское?

 ┌─┐

 а) приходится постоянно │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) приходится часто │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) редко, но приходится │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) приходилось 1 раз │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) не приходится │ │

 └─┘

30. Если приходилось, то в каких размерах? ┌─┐

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

 └─┘

 ┌─┐

 б) воздержусь │ │

 └─┘

31. С какой целью Вы осуществляли неформальные платежи?

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

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

32. 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 │ │

 └─┘

33. В случае оплаты муниципальной услуги, укажите размер этой платы:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

34. Использовали ли Вы когда-либо личные связи (знакомства), чтобы

получить качественное обслуживание в администрации города Усолье-

Сибирское?

 ┌─┐

 а) да, иначе получить услугу очень сложно │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) иногда приходится │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) как правило, не приходится │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) нет │ │

 └─┘

35. 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 │ │

 └─┘

36. 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 государственные и 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 государственную и │ │

муниципальную услугу в этом здании очень сложно └─┘

37. Достаточно ли столов и канцелярских принадлежностей для заполнения

необходимых документов?

 ┌─┐

 а) достаточно │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) недостаточно │ │

 └─┘

38. Если недостаточно, то чего не хватает? ┌─┐

 а) мест для заполнения документов │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) канцелярских принадлежностей │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) бланков │ │

 └─┘

 ┌─┐

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

 └─┘

39. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место

размещения администрации города Усолье-Сибирское (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 │ │

 └─┘

40. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень

комфортности оснащения помещения администрации города Усолье-Сибирское, 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 │ │

 └─┘

41. Отказывали ли Вам в предоставлении муниципальной услуги? ┌─┐

 а) да │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) нет │ │

 └─┘

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

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

43. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок

досудебного обжалования действий специалистов администрации города Усолье-

Сибирское?

 ┌─┐

 а) 5 баллов - очень доволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) 4 балла - доволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 в) 3 балла - скорее доволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 г) 2 балла - скорее недоволен │ │

 └─┘

 ┌─┐

 д) 1 балл - совершенно недоволен │ │

 └─┘

44. 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 │ │

 └─┘

45. 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 администрацию города Усолье- │ │

Сибирское └─┘

 ┌─┐

 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │ │

46. Укажите причины Вашего обращения в посредническую организацию: └─┘

 ┌─┐

 а) по собственному желанию │ │

 └─┘

 ┌─┐

 б) по принуждению (явному, неявному) со стороны администрации города│ │

Усолье-Сибирское └─┘

 ┌─┐

 в) в силу требований законодательства │ │

 └─┘

47. 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 │ │

 └─┘

48. Что Вас больше всего не удовлетворяет в процедуре оказания услуги

администрацией города Усолье-Сибирское и ее результатах, а также в работе

администрации города Усолье-Сибирское?

 ┌─┐

 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 не приспособлено для ожидания │ │

 └─┘

 ┌─┐

 ж) я не получил то, за чем 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 администрации │ │

 города Усолье-Сибирское └─┘

 ┌─┐

 н) невозможно дозвониться, найти нужного специалиста │ │

 └─┘

 ┌─┐

 о) запутанная процедура оформления документов │ │

 └─┘

 ┌─┐

 п) недостаточно информации │ │

 └─┘

 ┌─┐

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

 └─┘

 ┌─┐

 с) всем удовлетворен │ │

 └─┘

49. 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 не сложный │ │

 └─┘

50. С какими проблемами Вы столкнулись при получении муниципальной

услуги? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

51. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем положении

дел для оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг?

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

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

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

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 2

к Порядку

проведения мониторинга

качества предоставления муниципальных

услуг в городе Усолье-Сибирское

РЕЗУЛЬТАТЫ ПО ОЦЕНОЧНЫМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ РЕАЛИЗАЦИИ СТАНДАРТА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование характеристики | Да/Нет | Рекомендации |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Приложение 3

к Порядку

проведения мониторинга

качества предоставления муниципальных

услуг в городе Усолье-Сибирское

РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер (идентификатор) муниципальной услуги | Индекс | Абсолютное значение индекса | Значение индекса, % | Интерпретация значения индекса | Причины сформировавшегося значения | Количество респондентов | Комментарии |
| Наименование муниципальной услуги |
|  |  |
| Ик [<1>](#P1900) |  |  |  |  |  |  |
| Ист. [<2>](#P1901) |  |  |  |  |  |  |
| Ипр. [<3>](#P1902) |  |  |  |  |  |  |
| Иуо [<4>](#P1903) |  |  |  |  |  |  |
| Иобр. [<5>](#P1904) |  |  |  |  |  |  |
| Ифз. [<6>](#P1905) |  |  |  |  |  |  |
| Ивз. [<7>](#P1906) |  |  |  |  |  |  |
| Инп. [<8>](#P1907) |  |  |  |  |  |  |
| Ип [<9>](#P1908) |  |  |  |  |  |  |

--------------------------------

<1> Итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг.

<2> Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

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

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

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

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

<7> Индекс уровня временных затрат.

<8> Индекс уровня неформальных платежей.

<9> Индекс уровня привлечения посредников.

Приложение 4

к Порядку

проведения мониторинга

качества предоставления муниципальных

услуг в городе Усолье-Сибирское

ЗНАЧЕНИЕ КОЭФФИЦИЕНТА ПО КАЖДОМУ ИНДЕКСУ [<\*>](#P1959)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Кк [<1>](#P1960) | Кст. [<2>](#P1961) | Кпр. [<3>](#P1962) | Ко [<4>](#P1963) | Кобр. [<5>](#P1964) | Кфз. [<6>](#P1965) | Квз. [<7>](#P1966) | Кнп. [<8>](#P1967) | Кп [<9>](#P1968) |
| Коэффициент [<10>](#P1969) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

--------------------------------

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

<1> Коэффициент качества предоставления муниципальных услуг.

<2> Коэффициент соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

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

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

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

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

<7> Коэффициент уровня временных затрат.

<8> Коэффициент уровня неформальных платежей.

<9> Коэффициент уровня привлечения посредников.

<10> Коэффициент рассчитывается как среднее арифметическое конкретного индекса по каждой услуге, предоставляемой администрацией города.

<11> Иj - индекс.

n - количество муниципальных услуг.

Копия верна

Приложение 5

к Порядку

проведения мониторинга

качества предоставления муниципальных

услуг в городе Усолье-Сибирское

РАНЖИРОВАНИЕ ОТРАСЛЕВЫХ (ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ) ОРГАНОВ

АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА УСОЛЬЕ-СИБИРСКОЕ <\*>

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование отраслевого (функционального) органа | Ик [<1>](#P2056) | Ист. [<2>](#P2057) | Ипр. [<3>](#P2058) | Иуо [<4>](#P2059) | Иобр. [<5>](#P2060) | Ифз. [<6>](#P2061) | Ивз. [<7>](#P2062) | Инп. [<8>](#P2063) | Ип [<9>](#P2064) |
| К [<10>](#P2065) | Рейтинг | К | Рейтинг | К | Рейтинг | К | Рейтинг | К | Рейтинг | К | Рейтинг | К | Рейтинг | К | Рейтинг | К | Рейтинг |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

--------------------------------

<1> Итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг.

<2> Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

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

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

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

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

<7> Индекс уровня временных затрат.

<8> Индекс уровня неформальных платежей.

<9> Индекс уровня привлечения посредников.

<10> Коэффициент рассчитывается как среднее арифметическое конкретного индекса по каждой муниципальной услуге, предоставляемой администрацией города Усолье-Сибирское.