**Российская Федерация**

**Иркутская область**

**Нижнеилимский муниципальный район**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

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

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**От 20 февраля 2014 года** **№ 250**

г. Железногорск – Илимский

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

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами администрации Нижнеилимского муниципального района, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь ст.47 Устава муниципального образования «Нижнеилимский район», администрация Нижнеилимского муниципального района

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести изменения в приложения № 1 и № 2 к постановлению администрации Нижнеилимского муниципального района от 27.02.2012 года № 198 «О проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг» и утвердить порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами администрации Нижнеилимского муниципального района (далее – Порядок) в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Рабочей группе по реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – рабочая группа) организовать работу по проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами администрации Нижнеилимского муниципального района.
3. Руководителям муниципальных учреждений и органов администрации Нижнеилимского муниципального района, ответственным за предоставление муниципальных услуг обеспечить предоставление необходимой информации рабочей группе в соответствии с Порядком
4. Опубликовать данное постановление в Вестнике Думы и администрации Нижнеилимского муниципального района и на официальном сайте Нижнеилимского муниципального района.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра района Г.П. Козак.

**Мэр района Н.И. Тюхтяев**

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

О.Н. Данилова

31818

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложениек постановлению администрации Нижнеилимского муниципального района № 250 от 20 февраля 2014 года  |

**П О Р Я Д О К**

**проведения мониторинга качества предоставления**

**муниципальных услуг органами администрации**

**Нижнеилимского муниципального района**

1. **Общие положения**
	1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами администрации Нижнеилимского муниципального района (далее – Порядок) определяет цели, задачи и этапы проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами администрации Нижнеилимского муниципального района (далее – органы администрации) и разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», приказом министерства экономического развития, труда, науки и высшей школы Иркутской области от 02.11.2011 г. № 22-мпр «Об утверждении методических рекомендаций проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области»,
	2. Под мониторингом качества предоставления муниципальных услуг органами администрации (далее – мониторинг понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставляемых муниципальных услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих услуг.
	3. Целью мониторинга является повышение качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых органами администрации (далее - муниципальные услуги, муниципальная услуга).
	4. Основными задачами мониторинга являются:
2. выявление, анализ и оценка показателей, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям (далее – заявители), в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги;
3. выявление уровня удовлетворенности заявителей предоставляемыми муниципальными услугами.
	1. Основные понятия и термины, используемые в тексте настоящего Порядка, применяются в значениях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
	2. Объектом мониторинга является:
4. отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для заявителя;
5. комплекс муниципальных услуг в своей совокупности, обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.
	1. Сводный реестр муниципальных услуг (работ) Нижнеилимского муниципального района утвержден постановлением администрации Нижнеилимского муниципального района от 24.09.2012 г. № 1188 (далее – Реестр).
	2. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения таких основных параметров качества предоставления муниципальной услуги, как:
6. соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;
7. проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;
8. удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги;
9. соответствие количества и состава обращений заявителей нормативно установленным значениям;
10. финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (установленные административным регламентом и фактические);
11. временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (установленные административным регламентом и фактические);
12. наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальной услуги;
13. привлечение заявителями посредников в процессе получения муниципальной услуги.
14. **Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**
	1. Мониторинг проводится ежегодно в срок до 1 июня года, следующего за отчетным, в два этапа:
15. сбор первичной информации;
16. анализ первичной информации о фактическом уровне качества предоставления муниципальных услуг.
17. Сбор первичной информации осуществляется посредством проведения анкетирования заявителей по месту обращения за предоставлением муниципальной услуги либо для получения результата предоставления муниципальной услуги (далее – анкетирование).
18. Анкетирование по каждой муниципальной услуге проводится в срок до 1 апреля каждого года специалистами органов администрации, ответственными за предоставление муниципальной услуги, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.
19. Форма анкеты для проведения анкетирования представлена в приложении 1 к настоящему Порядку.
20. Заполненные анкеты в срок до 5 апреля каждого года передаются в орган, осуществляющий мониторинг – рабочую группу по реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – рабочая группа).
	1. Рабочая группа осуществляет анализ первичной информации, содержащейся в анкетах, по основным параметрам качества предоставления муниципальных услуг, указанным в пункте 1.8 настоящего Порядка, производит расчет индексов уровня данных параметров.

2.2.1. Для получения данных по подпункту 1 пункта 1.8 настоящего Порядка:

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

Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Вопросанкеты | Шкала | Весовой коэффициент |
| 1. | 8 | указана в анкете | 0,2 |
| 2. | 12 | 5 - более 7 источников информации;4 - от 4 до 7;3 - от 2 до 4;2-1;1 - никаких источников. | 0,2 |
| 3. | 14 | указана в анкете | 0,2 |
| 4. | 15 | указана в анкете | 0,2 |
| 5. | 17 | указана в анкете | 0,2 |

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

Ист=$\sum\_{}^{}В\_{ср}хК$

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

Средний балл рассчитывается по формуле:

Вср=$\frac{К\_{б}}{К\_{о}}$

где: Кб – сумма баллов по вопросу; Ко – количество респондентов;

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

Ист%=$\frac{И\_{ст}}{5}$х100%

где: Ист – общий индекс стандартов;

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

Таблица 2

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

2.2.2. Для получения данных по подпункту 2 пункта 1.8 настоящего Порядка:

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

Ипр=$\frac{К\_{б}}{К\_{о}}$

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

Таблица 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Вопросы анкеты | Интерпретация значений индекса |
| 1. | 20, 21 | 5 – не приходилось;4 – одно необоснованное действие;3 – два необоснованных действия;2 – три необоснованных действия;1 – более трех необоснованных действий. |

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

Ипр%=$\frac{И\_{пр}}{5}$х100%

где: Ипр – индекс уровня проблем;

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

Таблица 4

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

2.2.3. Для получения данных по подпункту 3 пункта 1.8 настоящего Порядка:

1. в подсчете общего индекса удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (Иуо) (далее – общий индекс удовлетворенности) используются следующие блоки, представленные в таблице 5.

Таблица 5

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

1. для расчета общего индекса удовлетворенности учитываются ответы на вопросы анкеты: 7, 9-11, 13, 14, 17, 18, 19, 25, 26, 27, 29, 30, представленные в таблице 6.

Таблица 6

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

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

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

где:

Иу1 – индекс удовлетворенности заявителей информированием;

Иу2 – индекс удовлетворенности уровнем комфортности получения услуги;

Иу3 – индекс удовлетворенности временем работы;

Иу4 – индекс удовлетворенности сложностью получения услуги;

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

Иу=$\sum\_{}^{}В\_{ср}хК$

где: Вср – средний балл; К – весовой коэффициент. Средний балл рассчитывается по формуле:

Вср=$\frac{К\_{б}}{К\_{о}}$

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

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

Иуо%=$\frac{И\_{уо}}{5}$х100%

где: Иуо – общий индекс удовлетворенности;

1. по полученному значению общего уровня удовлетворенности производится общая оценка удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) в соответствии со значениями, представленными в таблице 7.

Таблица 7

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение индекса общего удовлетворенности, % | Интерпретация значений индекса |
| 1. | 90-100 | Отличный |
| 2. | 80-89 | Очень хороший |
| 3. | 70-79 | Хороший |
| 4. | 60-69 | Удовлетворительный |
| 5. | 50-59 | Не удовлетворительный |
| 6. | 26-49 | Плохой |
| 7. | 0-25 | Очень плохой |

2.2.4. Для получения данных по подпункту 4 пункта 1.8 настоящего Порядка:

1. при подсчете индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям (Иобр) (далее - индекс соответствия) учитываются ответы на 3, 4 вопросы анкеты, представленные в таблице 8.

Таблица 8

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вопрос анкеты | Шкала | Вес для подсчета индекса |
| 1. | 3 | 5 - число обращений соответствует установленной норме;4 - число обращений превышает установленную норму на 2 посещения; 2 - число обращений превышает установленную норму на 3 посещения;1 - число обращений превышает установленную норму на 4 посещения. | 0,55 |
| 2. | 4 | 5 - не приходилось;4 - приходилось обращаться дважды;3 - приходилось 3 раза;2 - приходилось 4 раза;1 - приходилось 5 и более раз. | 0,45 |

1. индекс соответствия их нормативно установленным значениям определяется как сумма средних баллов по каждому вопросу, умноженных на весовой коэффициент для подсчета индекса:

Иобр=$\sum\_{}^{}В\_{ср}хК$

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

Средний балл по каждому вопросу рассчитывается по формуле:

Вср=$\frac{К\_{б}}{К\_{о}}$

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

1. для вычисления значения индекса соответствия их нормативно установленным значениям в процентах применяется следующая формула:

Иобр%=$\frac{И\_{обр}}{5}$х100%

где: Иобр – индекс соответствия;

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

Таблица 9

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

2.2.5. Для получения данных по подпункту 5 пункта 1.8 настоящего Порядка:

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

Ифз= $\frac{К\_{б}}{К\_{о}}$

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

Таблица 10

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Вопрос анкеты | Шкала |
| 1. | 23,24 | 5 - получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленнымразмером оплаты за оказание муниципальной услуги;4 - оплата превышает установленный размер до 5%;3 - оплата превышает установленный размер до 7,5%;2 - оплата превышает установленный размер до 10%;1 - оплата превышает установленный размер на 10% и более. |

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

Ифз%=$\frac{И\_{фз}}{5}$х100%

где: Ифз – индекс уровня финансовых затрат;

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

Таблица 11

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

2.2.6. Для получения данных по подпункту 6 пункта 1.8 настоящего Порядка:

1. в подсчете индекса уровня временных затрат (Ивз) учитываются ответы на вопросы 5, 6, 16 анкеты, представленные в таблице 12.

Таблица 12

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вопрос анкеты | Шкала | Вес для подсчета индекса |
| 1. | 5 | 5 - число обращений соответствует установленной норме;4 - число обращений превышает установленную норму на 2 посещения; 2 - число обращений превышает установленную норму на 3 посещения;1 - число обращений превышает установленную норму на 4 посещения. | 0,20 |
| 2. | 6 | 5 - время ожидания соответствует установленной норме;4 - время ожидания превышает установленную норму на 2 дня;3 - время ожидания превышает установленную норму на 3-5 дней;2 - время ожидания превышает установленную норму на 6-10 дней;1 - время ожидания превышает установленную норму более чем на 10 дней. | 0,55 |
| 3. | 16 | 5 - время ожидания в очереди соответствует установленной норме;4 - время ожидания в очереди превышает установленную норму менее чем на 15 минут;3 - время ожидания в очереди превышает установленную норму на 16-30 минут;2 - время ожидания в очереди превышает установленную норму на 31-60 минут;1 - время ожидания в очереди превышает установленную норму более чем на 1 час. | 0,25 |

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

Ивз=$\sum\_{}^{}В\_{ср}хК$

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

Средний балл по каждому вопросу рассчитывается по формуле:

Вср=$\frac{К\_{б}}{К\_{о}}$

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

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

Ивз%=$\frac{И\_{вз}}{5}$х100%

где: Ивз – индекс уровня временных затрат;

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

Таблица 13

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

2.2.7. Для получения данных по подпункту 7 пункта 1.8 настоящего Порядка:

1. в подсчете индекса уровня неформальных платежей (Инп) учитываются ответы на 22 вопрос анкеты. Индекс уровня неформальных платежей рассчитывается как среднее арифметическое ответов на вопрос:

Инп=$\frac{К\_{б}}{К\_{о}}$

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

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

Инп%=$\frac{И\_{нп}}{5}$х100%

где: Инп – индекс уровня неформальных платежей;

1. уровень неформальных платежей оценивается в соответствии со значениями индекса, приведенными в таблице 14.

Таблица 14

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

2.2.8. Для получения данных по подпункту 8 пункта 1.8 настоящего Порядка:

1. в расчете индекса уровня привлечения посредников в получении муниципальной услуги (Ип) (далее – индекс уровня привлечения посредников) учитываются ответы на 28 вопрос анкеты, представленный в таблице 15.

Таблица 15

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Вопрос анкеты | Шкала |
| 1. | 28\* | 5 - не приходится;4 - приходилось 1 раз;3 - изредка, но приходится;2 - приходится часто;1 - приходится постоянно. |
| 2, | 28\*\* | 5 - не приходится;4 - приходилось 1 раз;3 - изредка, но приходится;2 - приходится часто;1 - приходится постоянно. |

\* Данный вопрос предназначен для определения доли привлечения посредников в получении муниципальной услуги по принуждению (явному, неявному) со стороны органов местного самоуправления в общем объеме привлечения посредников. Ответы на вопрос не используются в расчете индекса уровня привлечения посредников в получении муниципальной услуги.

\*\* В расчете индекса уровня привлечения посредников в получении муниципальной услуги используются ответы именно этого вопроса.

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

Ип=$\frac{К\_{б}}{К\_{о}}$

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

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

Ип%=$\frac{И\_{п}}{5}$х100%

где: Ип – индекс привлечения посредников;

1. по полученному значению индекса уровня привлечения посредников осуществляется оценка уровня привлечения посреднических организаций в соответствии со значениями, представленными в таблице 16.

Таблица 16

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

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

1. весовые коэффициенты по каждому параметру качества предоставления муниципальных услуг представлены в таблице 17.

Таблица 17

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Параметр | Весовой коэффициент |
| 1. | Соблюдение стандартов муниципальных услуг | 0,1 |
| 2. | Проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги. | 0,1 |
| 3. | Удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам). | 0,3 |
| 4. | Обращения заявителя в органы администрации, а также обращения в организации, обусловленные требованиями органов администрации, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги. | 0,1 |
| 5. | Финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение муниципальной услуги). | 0,1 |
| 6. | Временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и услуге в целом). | 0,1 |
| 7. | Наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг. | 0,1 |
| 8. | Привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов, предоставляющих муниципальную услугу. | 0,1 |
| Итого | 1,0 |

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

Ик=0,1\*Ист + 0,1\*Ипр + 0,3\*Иуо + 0,1\*Иобр + 0,1\*Ифз + 0,1\*Ивз + 0,1\*Инп + 0,1\*Ин

где:

Ист – индекс соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг;

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

Иуо – общий индекс удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам);

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

Ифз – индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги;

Ивз – индекс уровня временных затрат;

Инп – индекс уровня неформальных платежей;

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

* 1. Все индексы, указанные в пунктах 2.2.1 - 2.2.9 настоящего Порядка, рассчитываются как в целом по всем муниципальным услугам, так и по каждой муниципальной услуге в отдельности. По полученным значениям индексов производится ранжирование муниципальных услуг. Наибольшей величине итогового индекса качества предоставления муниципальных услуг присваивается первое место. Не исключается возможность присвоения одного места нескольким услугам.

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

3.1. Органы администрации по итогам проведенного мониторинга готовят информацию, содержащую:

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

3.2. Рабочая группа по итогам проведенного мониторинга готовит информацию, содержащую:

1. отчет по мониторингу качества предоставления всего Перечня муниципальных услуг по форме согласно приложению 4 к настоящему Порядку;
2. перечень наиболее часто встречающихся отклонений от стандартов предоставления муниципальной услуги и анализ выявленных отклонений;
3. выводы о необходимости принятия решений об устранении выявленных недостатков предоставления муниципальной услуги.

3.2. Информация по итогам проведения мониторинга ежегодно до 1 сентября направляется администрацией Нижнеилимского муниципального района в министерство экономического развития Иркутской области.

Заместитель мэра

по вопросам экономики и финансам Г.П. Козак

Приложение 1

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

Анкета для проведения мониторинга

качества предоставления муниципальных услуг,

предоставляемых органами администрации Нижнеилимского муниципального района

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

(наименование муниципальной услуги)

* 1. Когда Вы обращались за получением муниципальной услуги?

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

(укажите месяц и год)

* 1. Куда Вы обращались за получением муниципальной услуги?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| а) | Архивный отдел |  |
| б) | Департамент образования |  |
| в) | Департамент по управлению муниципальным имуществом |  |
| г) | Отдел социально-экономического развития |  |
| д) | Отдел организационной работы и социальной политики  |  |
| е) | Отдел информационных технологий, транспорта и связи |  |
| ж) | Сектор строительства |  |
| з) | Сектор архитектуры |  |
| и) | Консультант по кадрам |  |
| к) | МУК «Нижнеилимская межпоселенческая централизованная библиотечная система» |  |
| л) | МУК «Историко-художественный музей им. академика М.К. Янгеля» |  |
| м) | МУК «Районный Дом культуры «Горняк» |  |
| н) | МОУДОД «Центральная детская школа искусств» |  |
| о) |  |  |

* 1. Сколько раз Вы посещали администрацию Нижнеилимского муниципального района для получения конечного результата муниципальной услуги?

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

* 1. 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 |  |

* 1. Сколько примерно времени было потрачено на формирование пакета документов, необходимых для получения муниципальной услуги? \_\_\_\_\_часов \_\_\_\_\_\_дней
	2. Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата муниципальной услуги?

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

* 1. Оцените по пятибалльной шкале указанные 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 |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| а) | 5 баллов – больше никуда не обращался |  |
| б) | 4 балла – одно дополнительное обращение |  |
| в) | 3 балла – два дополнительных обращений |  |
| г) | 2 балла – четыре дополнительных обращения |  |
| д) | 1 балл – более 5 обращений |  |

* 1. Оцените по пятибалльной шкале полноту 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 |  |

* 1. 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 |  |

* 1. 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 |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| а) | нормативные правовые акты |  |
| б) | личные консультации специалистов |  |
| в) | информационные стенды |  |
| г) | консультации специалистов 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 информационная система «Региональный портал государственных и муниципальных услуг Иркутской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» |  |
| м) | другое (что именно) |  |

* 1. 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 |  |

* 1. Остались ли Вы довольны от общения со специалистами администрации (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 |  |  |  |  |  |
| Продолжительность ю приема |  |  |  |  |  |
| Внимательностью и вежливостью специалистов |  |  |  |  |  |
| Общим уровнем обслуживания со стороны специа­листов |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| а) | 5 баллов – нет, не приходилось ни разу |  |
| б) | 3 балла – по-разному, и приходилось, и нет |  |
| в) | 1 балл – да, при каждом посещении |  |

* 1. Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди? \_\_\_\_\_\_\_минут \_\_\_\_\_\_часов
	2. 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 |  |

* 1. Удовлетворяет ли Вас организация очереди? 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 |  |

* 1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу (по убыванию).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| а) | 5 баллов – полностью удовлетворяет |  |
| б) | 4 балла – удовлетворяет |  |
| в) | 3 балла – скорее удовлетворяет |  |
| г) | 2 балла – скорее не удовлетворяет |  |
| д) | 1 балл – полностью не удовлетворяет |  |

* 1. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны специалистов в процессе предоставления муниципальной услуги?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| а) | да |  |
| б) | нет |  |

* 1. Если да, то с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны специалистов Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления муниципальной услуги?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| а) | установление неофициальной очереди |  |
| б) | советы обратиться в другую посредническую организацию, оказывающую услугу за плату |  |
| в) | необходимая информация предоставляется за дополнительную плату |  |
| г) | требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством |  |
| д) | другое |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| а) | 5 баллов – приходится постоянно |  |
| б) | 4 балла – приходится часто |  |
| в) | 3 балла – редко, но приходится |  |
| г) | 2 балла – приходилось 1 раз |  |
| д) | 1 балл – не приходится |  |

* 1. 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 |  |

* 1. В случае оплаты муниципальной услуги, укажите размер этой платы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.
	2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас условия доступа в здание, 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 |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| а) | 5 баллов – полностью удовлетворяет |  |
| б) | 4 балла – удовлетворяет |  |
| в) | 3 балла – скорее удовлетворяет |  |
| г) | 2 балла – скорее не удовлетворяет |  |
| д) | 1 балл – полностью не удовлетворяет |  |

* 1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий муниципальных служащих?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| а) | 5 баллов – очень доволен |  |
| б) | 4 балла – доволен |  |
| в) | 3 балла – скорее доволен |  |
| г) | 2 балла – скорее недоволен |  |
| д) | 1 балл – совершенно недоволен |  |

* 1. 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 |  |

* 1. 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 |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| д) | 1 балл – очень сложный |  |
| г) | 2 балла – довольно сложный |  |
| в) | 3 балла – средней сложности |  |
| б) | 4 балла – не очень сложный |  |
| а) | 5 баллов – совсем несложный |  |

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 2

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

Отчет

по оценочным характеристикам реализации стандарта предоставления муниципальных услуг

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

Приложение 3

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

Отчет

по мониторингу 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 |  |  |  |  |  |  |
|  | Ист\* 2 |  |  |  |  |  |  |
|  | Ипр\*3 |  |  |  |  |  |  |
|  | Иуо\*4 |  |  |  |  |  |  |
|  | Иобр\*5 |  |  |  |  |  |  |
|  | Ифз\*6 |  |  |  |  |  |  |
|  | Ивз\*7 |  |  |  |  |  |  |
|  | Инп\*8 |  |  |  |  |  |  |
|  | Ип\*9 |  |  |  |  |  |  |

\*Данная форма отчета отражает основные значения проведенного мониторинга

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

\*1 Итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг

\*2 Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

\*3 Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги

\*4 Индекс удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью

\*5 Индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям

\*6 Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги

\*7 Индекс уровня временных затрат

\*8 Индекс уровня неформальных платежей

\*9 Индекс уровня привлечения посредников

Приложение 4

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

Отчет

по мониторингу качества предоставления всего Перечня муниципальных услуг\*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Кк\*1 | Кст\*2 | Кпр\*3 | Ко\*4 | Кобр\*5 | Кфз\*6 | Квз\*7 | Кнп\*8 | Кп\*9 |
| Наименование органа местного самоуправления | Муниципальные услуги |
| Коэффициент \*10 | $$\frac{\sum\_{n=1}^{n}И\_{j}}{n}$$ | $$\frac{\sum\_{n=1}^{n}И\_{j}}{n}$$ | $$\frac{\sum\_{n=1}^{n}И\_{j}}{n}$$ | $$\frac{\sum\_{n=1}^{n}И\_{j}}{n}$$ | $$\frac{\sum\_{n=1}^{n}И\_{j}}{n}$$ | $$\frac{\sum\_{n=1}^{n}И\_{j}}{n}$$ | $$\frac{\sum\_{n=1}^{n}И\_{j}}{n}$$ | $$\frac{\sum\_{n=1}^{n}И\_{j}}{n}$$ | $$\frac{\sum\_{n=1}^{n}И\_{j}}{n}$$ |

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

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

\* 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 органом местного самоуправления

\*11 Иj – Индекс

n – количество муниципальных услуг