# Методика проведения ежегодного мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании "Город Череповец" (далее - Методика)

# 1. Общие положения

1.1. Настоящая Методика определяет порядок проведения мониторинга органами мэрии, уполномоченным органом, состав собираемой информации о предоставлении муниципальных услуг, порядок и способы ее анализа, а также рекомендации по подготовке отчетных материалов и заключений по результатам мониторинга.

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

а) соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг;

б) удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальных услуг;

в) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные значения;

г) временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги.

# 2. Проведение 1 этапа мониторинга

2.1. Данный этап мониторинга имеет целью сбор первичной информации (количественных и качественных данных) для оценки качества и доступности предоставления муниципальных услуг и проводится по параметрам качества и доступности предоставления муниципальных услуг, указанным в [пункте 1.2](#sub_2012) настоящей Методики.

Сбор первичной информации о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг проводится в течение всего отчетного года по каждой предоставляемой муниципальной услуге:

- органами мэрии методами, предусмотренными [подпунктами 4.1.1](#sub_10411), [4.1.2](#sub_10412) Порядка проведения ежегодного мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании "Город Череповец" (приложение 1 к настоящему постановлению);

- уполномоченным органом, методами предусмотренными [пунктом 4.1](#sub_1041) Порядка проведения ежегодного мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании "Город Череповец" (приложение 1 к настоящему постановлению).

При этом охват респондентов должен составлять не менее десяти процентов от общего числа заявителей, обратившихся за получением муниципальной услуги.

При сборе первичной информации уполномоченным органом проводится координация деятельности органов мэрии по проведению мониторинга и независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

2.2. Мониторинг соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

Мониторинг соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг производится в соответствии со стандартами предоставления муниципальных услуг, установленными административными регламентами.

При оценке соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг методами невключенного структурированного наблюдения по месту предоставления муниципальных услуг либо включенного наблюдения (метод контрольной проверки) заполняется карта проведения мониторинга предоставления муниципальных услуг ([приложение 1](#sub_2001) к настоящей Методике) путем указания ответа "да" или "нет" напротив каждой оценочной характеристики.

Помимо оценочных характеристик реализации стандартов предоставления муниципальных услуг в ходе проведения мониторинга оцениваются 1, 3, 4, 6, 7, 9 вопросы анкеты для проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг (далее - Анкета), представленной в [приложении 2](#sub_2002) к настоящей Методике.

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

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

В расчете индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг участвуют вопросы Анкеты 1, 4, 6, 7, 9, представленные в [таблице 1](#sub_210).

Вопрос Анкеты 3 в расчете индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг не участвует, однако помогает понять пожелания заявителя.

Таблица 1

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N в/а | Вопросы Анкеты | Шкала ответов для подсчета индекса | Вес, для подсчета индекса |
| 1. | Укажите источники получения Вами информации о порядке предоставления муниципальной услуги? | 5 - более 5 источников информации;  4 - от 3 до 5 источников информации;  3 - от 2 до 3 источников информации;  2 - 1 источник информации;  1 - никаких источников информации | 0,2 |
| 4. | Понадобилось ли Вам обращаться еще куда-либо, чтобы узнать полную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги и о перечне необходимых документов? | 5 - больше никуда не обращался;  4 - одно дополнительное обращение;  3 - два дополнительных обращений;  2 - четыре дополнительных обращений;  1 - более 5 обращений | 0,1 |
| 6. | Остались ли Вы довольны общением с сотрудниками органов мэрии, МФЦ? | 5 - более 4 ответов;  4 - от 4 до 3 ответов;  3 - от 3 до 2 ответов;  2 - 1 ответ;  1 - остались недовольны общением | 0,2 |
| 7. | Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди в органах мэрии, МФЦ? | 5 - заявитель сразу обратился к специалисту;  4 - время ожидания в очереди не превышает 15 минут;  3 - время ожидания в очереди превышает на 16 - 30 минут;  2 - время ожидания в очереди превышает на 31 - 60 минут;  1- время ожидания в очереди превышает более чем на 1 час | 0,3 |
| 9. | Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? Оцените уровень комфортности в органах мэрии, МФЦ? | 5 - очень удобны  4 - удобны  3 - скорее удобны  2 - скорее неудобны  1 - совершенно неудобны | 0,2 |

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

, где:

Ист - индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг;

Вср - средний балл по вопросу;

К - весовой коэффициент вопроса.

Средний балл по вопросу (Вср) рассчитывается по формуле:

, где:

Вср - средний балл по вопросу;

Кб - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество респондентов.

Для вычисления значения уровня соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (Уст%) применяется следующая формула:

, где:

Уст% - уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг в процентах;

Ист - индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

Уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг оценивается в соответствии со значениями, приведенными в [таблице 2](#sub_220).

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Значение уровня соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг, % | Интерпретация значений уровня соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг |
| 11. | 85 - 100 | Очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги |
| 22. | 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 |

С целью ранжирования органов мэрии по данному параметру качества и доступности предоставления муниципальных услуг рассчитывается коэффициент соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (Кст) как среднее арифметическое индексов соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (Ист) по каждой услуге, предоставляемой органом мэрии.

2.3. Мониторинг удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.

Для оценки удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальной услуги (в целом и по исследуемым параметрам), их ожиданий в отношении качества предоставления исследуемой муниципальной услуги рассчитывается общий индекс удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальной услуги (Иуо), в подсчете которого используются блоки, представленные в [таблице 3](#sub_230).

Таблица 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Блок | Весовой коэффициент блока |
| 1 | Информирование заявителей | 0,23 |
| 2 | Комфортность получения услуги | 0,2 |
| 3 | Время работы | 0,11 |
| 4 | Сложность получения услуги | 0,46 |
|  | Итого | 1 |

Для расчета общего индекса удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальной услуги (Иуо) используются вопросы Анкеты: 2, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 16, 17, 18, 19, представленные в таблице 4.

Вопросы Анкеты: 13, 20 в расчете индекса удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальной услуги не участвуют, однако помогают понять причины сложившегося индекса, пожелания и ожидания заявителей в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги.

Таблица 4

# Перечень вопросов Анкеты и их весовые коэффициенты, участвующие в расчете общего индекса удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Блок | N в/а | Вопрос Анкеты | Шкала ответов для подсчета индекса | Вес для подсчета индекса по блоку |
| 1. | Информирование заявителей | 1 | Укажите источники получения Вами информации о порядке предоставления муниципальной услуги? | 5 - более 5 источников информации;  4 - от 3 до 5 источников информации;  3 - от 2 до 3 источников информации;  2 - 1 источник информации;  1 - никаких источников информации | 0,25 |
| 2 | Насколько Вас удовлетворяет качество полученной информации о порядке предоставления муниципальной услуги? | 5 - очень доволен;  4 - доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 - совершенно недоволен | 0,50 |
| 4 | Понадобилось ли Вам обращаться еще куда-либо, чтобы узнать полную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги и о перечне необходимых документов? | 5 - больше никуда не обращался;  4 - одно дополнительное обращение;  3 - два дополнительных обращений  2 - четыре дополнительных обращений;  1 - более 5 обращений | 0,25 |
| 2. | Комфортность получения услуги | 6 | Остались ли Вы довольны общением с сотрудниками органов мэрии, МФЦ? | 5 - более 4 ответов;  4 - от 4 до 3 ответов;  3 - от 3 до 2 ответов;  2 - 1 ответ;  1 - остались недовольны общением | 0,25 |
| 8 | Удовлетворяет ли Вас организация очереди в органах мэрии, МФЦ? | 5 - полностью удовлетворяет;  4 - удовлетворяет;  3 - скорее удовлетворяет;  2 - скорее не удовлетворяет;  1 - очередь не организована | 0,3 |
| 9 | Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? Оцените уровень комфортности в органах мэрии, МФЦ? | 5 - полностью удовлетворяет;  4 - удовлетворяет;  3 - скорее удовлетворяет;  2 - скорее не удовлетворяет;  1 - совершенно не удовлетворяет | 0,25 |
| 11 | Насколько удовлетворяет Вас место размещения органа мэрии, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ? | 5 - полностью удовлетворяет;  4 - удовлетворяет;  3-скорее удовлетворяет;  2-скорее не удовлетворяет;  1-совершенно не удовлетворяет | 0,2 |
| 3. | Время работы | 12 | Насколько удовлетворяет Вас график работы органа мэрии, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ? | 5 - полностью удовлетворяет;  4 - удовлетворяет;  3 - скорее удовлетворяет;  2 - скорее не удовлетворяет;  1 - совершенно не удовлетворяет | 1 |
| 4. | Сложность получения услуги | 5 | Сколько раз Вы посещали орган мэрии, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ для получения конечного результата муниципальной услуги? | 5 - число обращений соответствует установленной норме;  4 - число обращений превышает установленную норму на 1 посещение;  3 - 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 | 0,2 |
| 16 | Приходилось ли Вам обращаться с жалобой на качество предоставления муниципальных услуг? | 5 - не приходилось  1 - приходилось | 0,2 |
| 17 | Насколько удовлетворяет Вас существующий порядок досудебного обжалования? | 5 - очень доволен;  4 - доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 - совершенно недоволен | 0,1 |
| 18 | Насколько удовлетворяет Вас качество предоставления муниципальной услуги в целом? | 5 - очень доволен;  4 - доволен;  3 - скорее доволен;  2 - скорее недоволен;  1 - совершенно недоволен | 0,25 |
| 19 | Насколько сложным Вам показался весь процесс получения муниципальной услуги? | 5 - совсем не сложный  4 - не очень сложный  3 - средней сложности  2 - довольно сложный  1 - очень сложный | 0,25 |

Итоговое значение общего индекса удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальной услуги (Иуо) определяется как сумма значений индексов удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальной услуги по каждому блоку с учетом весовых коэффициентов блока:

, где:

Иуо - общей индекс удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальной услуги;

Иу1 - индекс удовлетворенности заявителей информированием;

Иу2 - индекс удовлетворенности уровнем комфортности получения услуги;

Иу3 - индекс удовлетворенности временем работы;

Иу4 - индекс удовлетворенности сложностью получения услуги.

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

, где:

Иу- индекс удовлетворенности;

Bср - средний балл по вопросу;

К - весовой коэффициент вопроса.

Средний балл по вопросу (Вср) рассчитывается по формуле:

, где:

Вср - средний балл по вопросу;

Кб - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек.

Для вычисления значения уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальной услуги (Ууо%) применяется следующая формула:

, где:

Ууо% - уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальной услуги в процентах;

Иуо - общей индекс удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальной услуги.

Оценка уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии со значениями, приведенными в [таблице 5](#sub_250).

Таблица 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Значение уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальной услуги, % | Интерпретация значений уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальной услуги |
| 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 |

С целью ранжирования органов мэрии по данному параметру качества и доступности предоставления муниципальных услуг рассчитывается коэффициент удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальной услуги (Куо) как среднее арифметическое общих индексов удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальной услуги (Иуо) по каждой услуге, предоставляемой органом мэрии.

2.4. Мониторинг финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги нормативно установленные и реальные значения.

При проведении мониторинга финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги нормативно установленных и реальных значений используется вопрос 14 Анкеты.

Индекс финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (Ифз) рассчитывается как среднее арифметическое суммы ответов на вопрос 14 Анкеты, представленный в таблице 6.

Таблица 6

# Вопрос Анкеты, участвующий в расчете индекса финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N в/а | Вопрос Анкеты | Шкала ответов для подсчета индекса |
| 14. | Последний раз, когда Вы получали муниципальную услугу, Вы получали ее:  - бесплатно,  - с оплатой.  В случае оплаты предоставления услуги укажите размер этой платы \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей | 5 - с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги и в случае предоставления муниципальной услуги на безвозмездной основе;  1 - с оплатой предоставления муниципальных услуг, превышающей установленный размер |

Для вычисления значения индекса финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (Ифз) применяется следующая формула:

, где:

Ифз - индекс финансовых затрат заявителя;

Кб - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек.

Для вычисления значения уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (Уфз%) применяется следующая формула:

, где:

Уфз% - уровень финансовых затрат заявителя в процентах;

Ифз - индекс финансовых затрат заявителя.

Уровень финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги оценивается в соответствии со значениями, представленными в [таблице 7](#sub_270).

Таблица 7

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Значение уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги, % | Интерпретация значений уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги |
| 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 |

С целью ранжирования органов мэрии по данному параметру качества и доступности предоставления муниципальных услуг рассчитывается коэффициент финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (Кфз), как средне арифметическое индексов финансовых затрат заявителей (Ифз) по каждой услуге, предоставляемой органом мэрии.

2.5. Мониторинг временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги.

При проведении мониторинга временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги нормативно установленных и реальных (по всем необходимым обращениям по муниципальной услуге в целом) и их отклонений от нормативно установленных значений используются вопросы 5, 7, 8, 10, 12 Анкеты.

В подсчете индекса временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (Ивз) используются 7, 10, вопросы Анкеты, представленные в [таблице 8](#sub_280).

Вопросы Анкеты: 5, 8, 12 в расчете индекса временных затрат не участвуют, однако помогают понять проблемы и причины сложившегося значения индекса.

Таблица 8

# Перечень вопросов Анкеты и их весовые коэффициенты, участвующие в расчете индекса временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N в/а | Вопрос Анкеты | Шкала ответов для подсчета индекса | Вес для подсчета индекса |
| 7. | Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди в органах мэрии, МФЦ? | 5 - заявитель сразу обратился к специалисту;  4 - время ожидания в очереди не превышает 15 минут;  3 - время ожидания в очереди превышает 16 - 30 минут;  2 - время ожидания в очереди превышает 31 - 60 минут;  1 - время ожидания в очереди превышает более чем на 1 час | 0,45 |
| 10. | Сколько дней было потрачено Вами на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата муниципальной услуги? | 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 |

Индекс временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (Ивз) определяется как сумма средних баллов по каждому вопросу, умноженных на весовой коэффициент вопроса для подсчета индекса.

, где:

Ивз - индекс временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги;

Bср - средний балл по вопросу;

К - весовой коэффициент вопроса.

Средний балл по вопросу (Вср) рассчитывается по формуле:

, где:

Вср - средний балл по вопросу;

Кб - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек.

Для вычисления значения уровня временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (Увз%) применяется следующая формула:

, где:

Увз% - уровень временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги в процентах;

Ивз - индекс временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги.

Уровень временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги оценивается в соответствии со значениями, представленными в [таблице 9](#sub_290).

Таблица 9

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Значение уровня временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги, % | Интерпретация значений уровня временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги |
| 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 |

С целью ранжирования органов мэрии по данному параметру качества и доступности предоставления муниципальных услуг рассчитывается коэффициент временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (Квз) как средне арифметическое индексов временных затрат заявителей при получении им конечного результата муниципальной услуги (Ивз) по каждой услуге, предоставляемой органом мэрии.

2.6. Расчет итогового индекса качества и доступности предоставления муниципальных услуг.

По итогам проведения мониторинга рассчитывается итоговый индекс качества и доступности предоставления муниципальных услуг (Ик).

Весовые коэффициенты по каждому параметру качества и доступности предоставления муниципальных услуг, необходимые для расчета итогового индекса качества и доступности предоставления муниципальных услуг, представлены в [таблице 10](#sub_2100).

Таблица 10

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Параметры качества и доступности предоставления муниципальных услуг | Весовой коэффициент |
| 1. | Соблюдение стандартов качества предоставления муниципальных услуг (Ист) | 0,2 |
| 2. | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги (Иуо) | 0,5 |
| 3. | Финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (Ифз) | 0,1 |
| 4. | Временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (Ивз) | 0,2 |
|  | Итого | 1,0 |

Итоговый индекс качества и доступности предоставления муниципальных услуг (Ик) определяется как сумма значений индексов по каждому параметру качества и доступности предоставления муниципальных услуг, умноженных на их весовые коэффициенты:

, где:

Ик - итоговый индекс качества и доступности предоставления муниципальных услуг;

Ист - индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг;

Иуо - общий индекс удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг;

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

Ивз - индекс временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги.

Коэффициент качества и доступности предоставления муниципальных услуг (Кк) рассчитывается как среднее арифметическое итоговых индексов качества и доступности предоставления муниципальных услуг (Ик) по каждой услуге, предоставляемой органом мэрии.

# 3. Проведение 2 этапа мониторинга

3.1. Данный этап мониторинга включает в себя анализ и оценку выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг, подготовку отчетов органами мэрии о результатах проведенного мониторинга.

3.2. При проведении анализа и оценки выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг органы мэрии:

- выявляют абсолютные, средние и процентные (долевые) параметры качества и доступности муниципальной услуги, имеющие количественное значение;

- сопоставляют реальные (фактические) и нормативно установленные значения исследуемых параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг;

- выявляют параметры, по которым отсутствуют нормативно установленные значения;

- сопоставляют выявленные значения исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг с аналогичными данными предыдущего мониторинга;

- систематизируют и анализируют выявленные проблемы качества и доступности предоставления муниципальных услуг, разрабатывают способы решения данных проблем.

3.3. На основании проведенного анализа органы мэрии формируют отчет о результатах проведенного мониторинга, содержащий по каждой из муниципальных услуг, оцениваемых по параметрам качества и доступности предоставления муниципальных услуг, следующие сведения:

3.3.1. Наименование муниципальной услуги, характеристика заявителей.

3.3.2. Методологическая информация о проведенном исследовании: описание методов, используемых для сбора первичной информации, статистические данные общих показателей муниципальных услуг согласно [приложению 3](#sub_2003) к настоящей Методике.

3.3.3. Фактические результаты исследования:

- результаты мониторинга по каждой муниципальной услуге, предоставляемой органом мэрии, согласно [приложению 4](#sub_2004) к настоящей Методике;

- результаты качества и доступности предоставления всего перечня муниципальных услуг органа мэрии согласно [приложению 5](#sub_2005) к настоящей Методике;

- описание выявленных значений исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг с аналогичными данными предыдущего мониторинга;

- описание выявленных проблем предоставления муниципальных услуг и предложений по решению данных проблем. В отчете органы мэрии отражают полученные в ходе опроса заявителей ответы на вопрос 15 Анкеты;

- предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, а именно:

а) об изменении перечня документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг;

б) об изменении срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;

в) об оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей.

3.4. Результаты мониторинга должны быть объективными, охват респондентов достаточный, репрезентативность выборки составлять не менее десяти процентов.

Для вычисления репрезентативности выборки (Рв%) применяется следующая формула:

, где:

Рв% - репрезентативность выборки в процентах;

Кр - количество респондентов;

Ко - количество обращений заявителей.

# 4. Проведение 3 этапа мониторинга

4.1. Данный этап мониторинга включает в себя анализ отчетов органов мэрии о результатах проведенного мониторинга и формирование итогового отчета о результатах проведенного мониторинга.

4.2. Итоговый отчет о результатах проведенного мониторинга формируется путем обобщения данных, полученных по всем муниципальным услугам.

4.3. Уполномоченный орган при формировании итогового отчета по результатам проведенного мониторинга:

- проводит анализ отчетов органов мэрии о результатах проведенного мониторинга, в случае необходимости осуществляет проверку представленной в отчетах информации;

- проводит анализ собранной им первичной информации;

- запрашивает и получает от органов мэрии результаты плановых и внеплановых проверок, проводимых руководителями органов мэрии;

- запрашивает и получает статистическую информацию органов мэрии, органов государственной власти и организаций, касающуюся предоставления муниципальных услуг;

- проводит анализ информации, полученной в ходе реализации проектов мэрии города, включающих в себя исследование мнения потребителей муниципальных услуг;

- проводит анализ информации, полученной от объединений граждан, бизнес объединений, экспертных организаций;

- проводит анализ информации судов и прокуратуры;

- разрабатывает рекомендации:

а) по внесению изменений в Перечень муниципальных услуг, предоставляемых мэрией города, услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, утвержденный распоряжением мэрии города от 25.06.2014 N 372-р;

б) по улучшению условий предоставления муниципальных услуг, направленных на повышение удовлетворенности потребителей муниципальных услуг;

в) по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг с целью повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг;

г) по оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей.

4.4. Результаты мониторинга могут иллюстрироваться графиками, диаграммами.

ГАРАНТ:

См. данную форму в редакторе MS-Word

Приложение 1

к [Методике](#sub_2000)

Карта

проведения мониторинга предоставления муниципальных услуг

в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование органа мэрии, муниципального учреждения)

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

(дата проведения мониторинга)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Оценочные характеристики реализации стандартов предоставления муниципальных услуг | Да/Нет | Рекомендации |
| 1. | Удобное для заявителей место размещения здания органа мэрии, МФЦ |  |  |
| 2. | Здание и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, доступны для людей с физически ограниченными возможностями |  |  |
| 3. | В органах мэрии, МФЦ имеются помещения, предназначенные для ожидания заявителей |  |  |
| 4. | Помещения, предназначенные для ожидания заявителей органов мэрии, МФЦ, оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами безопасности |  |  |
| 5. | Помещения, предназначенные для ожидания заявителей органов мэрии, МФЦ, оборудованы необходимым количеством стульев, столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями |  |  |
| 6. | В помещениях органов мэрии, МФЦ на видном месте размещены схемы размещения средств пожаротушения, путей эвакуации в экстренных случаях |  |  |
| 7. | В помещениях, предназначенных для ожидания заявителей органов мэрии, МФЦ, размещены информационные стенды с информацией о: |  |  |
|  | а) режиме работы органа мэрии, МФЦ |  |  |
|  | б) графике личного приема, руководителями и уполномоченными должностными лицами органов мэрии, МФЦ |  |  |
|  | в) порядке и сроках предоставления муниципальной услуги |  |  |
|  | г) перечне документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг |  |  |
|  | д) перечне нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальных услуг |  |  |
|  | е) тексты административных регламентов предоставления муниципальных услуг |  |  |

ГАРАНТ:

См. данную форму в редакторе MS-Word

Приложение 2

к [Методике](#sub_2000)

АНКЕТА

для проведения мониторинга качества и доступности предоставления

муниципальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование муниципальной услуги)

в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование органа мэрии, муниципального учреждения)

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

(дата заполнения анкеты)

Добрый день!

Мэрией г. Череповца проводится социологическое исследование с целью

оптимизации процесса, повышения качества и доступности предоставления

муниципальных услуг. Пожалуйста, уделите немного времени заполнению

данной анкеты. Ваши ответы останутся анонимными. Ответив на несколько

простых вопросов, Вы поможете улучшить качество и доступность

предоставления муниципальных услуг.

Заранее благодарим за участие!

1. Укажите источники получения Вами информации о порядке

предоставления муниципальной услуги?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Личная беседа со специалистами, предоставляющими муниципальную услугу |
|  | Телефонный разговор со специалистами, предоставляющими муниципальную услугу |
|  | Информационные стенды |
|  | СМИ (газеты, радио, телевидение) |
|  | Официальные интернет-сайты |
|  | Коллеги, знакомые, родственники |
|  | Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | Затрудняюсь ответить |

2. Насколько Вас удовлетворяет качество полученной информации о

порядке предоставления муниципальной услуги (полнота информирования,

актуальность, достоверность, понятность изложения):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 5 | Очень доволен |
|  | 4 | Доволен |
|  | 3 | Удовлетворен |
|  | 2 | Скорее недоволен |
|  | 1 | Совершенно недоволен |

3. Достаточно ли информации о порядке предоставления муниципальной

услуги на информационных стендах?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |
|  | Нет |

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

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

4. Понадобилось ли Вам обращаться еще куда-либо, чтобы узнать полную

информацию о порядке предоставления муниципальной услуги и о перечне

необходимых документов?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Больше никуда не обращался |
|  | Одно дополнительное обращение |
|  | Два дополнительных обращения |
|  | Четыре дополнительных обращения |
|  | Более пяти обращений |

5. Сколько раз Вы посещали орган мэрии, предоставляющий

муниципальную услугу, МФЦ для получения конечного результата

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

6. Остались ли Вы довольны общением с сотрудниками органов мэрии,

МФЦ? (укажите приемлемые для Вас варианты ответа)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ответами на Ваши звонки по телефону |
|  | Ответами на Ваши письменные запросы |
|  | Компетентностью сотрудников |
|  | Внимательностью и вежливостью сотрудников |
|  | Уровнем обслуживания со стороны сотрудников |
|  | Другое |
|  | Остался (-ась) недоволен (-а) от общения с сотрудниками |

7. Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди в

органах мэрии, МФЦ?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Сразу обратился к специалисту |
|  | Не более 15 минут |
|  | Не более 30 минут |
|  | Не более часа |
|  | Более часа |

8. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в органах мэрии, МФЦ?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 5 | Полностью удовлетворяет |
|  | 4 | Удовлетворяет |
|  | 3 | Скорее удовлетворяет |
|  | 2 | Скорее не удовлетворяет |
|  | 1 | Полностью не удовлетворяет |

Если не удовлетворяет, то в чем причина?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Очередь не организована |
|  | Длительное ожидание в очереди |
|  | Недостаточно мест для ожидания |
|  | Другое |

9. Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? Оцените

уровень комфортности в органах мэрии, МФЦ (места ожидания, наличие мест

общего пользования, достаточное количество столов, канцелярских

принадлежностей, мест для заполнения документов, бланков):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 5 | Полностью удовлетворяет |
|  | 4 | Удовлетворяет |
|  | 3 | Скорее удовлетворяет |
|  | 2 | Скорее не удовлетворяет |
|  | 1 | Совершенно не удовлетворяет |

Если Ваша оценка составляет от 1 до 3 баллов, то чего, на Ваш

взгляд, не достаточно?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Мест ожидания |
|  | Мест общего пользования |
|  | Столов |
|  | Канцелярских принадлежностей |
|  | Мест для заполнения необходимых документов |
|  | Бланков |
|  | Другое |

10. Сколько дней было потрачено Вами на ожидание с момента подачи

документов до получения конечного результата муниципальной услуги?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дней.

11. Насколько удовлетворяет Вас место размещения органа мэрии,

предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ? (условия доступа в

учреждение, его местонахождение)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 5 | Полностью удовлетворяет |
|  | 4 | Удовлетворяет |
|  | 3 | Скорее удовлетворяет |
|  | 2 | Скорее не удовлетворяет |
|  | 1 | Совершенно не удовлетворяет |

12. Насколько удовлетворяет Вас график работы органа мэрии,

предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 5 | Полностью удовлетворяет |
|  | 4 | Удовлетворяет |
|  | 3 | Скорее удовлетворяет |
|  | 2 | Скорее не удовлетворяет |
|  | 1 | Совершенно не удовлетворяет |

13. Отказывали ли Вам в предоставлении муниципальной услуги?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |
|  | Нет |

Если отказывали, то по какой причине?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Отсутствие полного пакета документов |
|  | Заявление было оформлено не верно |
|  | Некоторые документы оказались недействительны (просрочены) |
|  | Была очередь и закончилось время приема |
|  | Другое |

14. Последний раз, когда Вы получали муниципальную услугу, Вы

получали ее:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Бесплатно |
|  | С оплатой |

В случае оплаты предоставления услуги укажите размер этой платы:

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

15. Сталкивались ли Вы с необоснованными действиями сотрудников

органов мэрии, МФЦ?

|  |  |
| --- | --- |
|  | да |
|  | нет |

Если да, то с какими необоснованными, по Вашему мнению, действиями

сотрудников органов мэрии при предоставлении муниципальной услуги Вам

приходилось сталкиваться?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Установление неофициальной очереди |
|  | Предложение обратиться в посредническую организацию |
|  | Требование дополнительной платы (кроме госпошлины) за предоставление муниципальной услуги |
|  | Требование представления документов, не предусмотренных законодательством |
|  | Другое |

16. Приходилось ли Вам обращаться с жалобой на качество

предоставления муниципальных услуг?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |
|  | Нет |

17. Насколько удовлетворяет Вас существующий порядок досудебного

обжалования?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 5 | Полностью удовлетворяет |
|  | 4 | Удовлетворяет |
|  | 3 | Скорее удовлетворяет |
|  | 2 | Скорее не удовлетворяет |
|  | 1 | Совершенно не удовлетворяет |

18. Насколько удовлетворяет Вас качество предоставления

муниципальной услуги в целом?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 5 | Очень доволен |
|  | 4 | Доволен |
|  | 3 | Удовлетворен |
|  | 2 | По большей части не удовлетворен |
|  | 1 | Совсем не удовлетворен |

19. Насколько сложным Вам показался весь процесс получения

муниципальной услуги?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 5 | Совсем не сложный |
|  | 4 | Не очень сложный |
|  | 3 | Средней сложности |
|  | 2 | Довольно сложный |
|  | 1 | Очень сложный |

20. Что, по Вашему мнению, может повлиять на улучшение качества

предоставления муниципальных услуг?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ужесточение контроля за деятельностью учреждения и специалистов |
|  | Повышение профессионализма специалистов |
|  | Уменьшение количества документов, предоставляемых в учреждение |
|  | Сокращение сроков предоставления муниципальной услуги |
|  | Повышение комфортности оснащения помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга |
|  | Улучшение информированности потребителей |
|  | Изменение графика и режима работы учреждения |
|  | Ваши рекомендации |

Укажите:

Ваш пол:

|  |  |
| --- | --- |
|  | М |
|  | Ж |

Ваш возраст:

|  |  |
| --- | --- |
|  | От 18 до 29 лет |
|  | От 30 до 44 лет |
|  | От 45 до 54 лет |
|  | От 55 лет и старше |

Ваше образование:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Высшее или неоконченное высшее |
|  | Среднее специальное |
|  | Полное среднее |
|  | Неполное среднее, начальное |

Данный социологический опрос полностью анонимен, но работа нашего

сотрудника будет проверяться. Укажите, пожалуйста, Ваш номер телефона,

чтобы мы могли проверить, на самом ли деле сотрудник проводил опрос:

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

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

ВАШЕ МНЕНИЕ ОЧЕНЬ ВАЖНО ДЛЯ НАС!

ГАРАНТ:

См. данную форму в редакторе MS-Word

Приложение 3

к [Методике](#sub_2000)

Форма отчета

"Статистические данные общих показателей муниципальных услуг

в муниципальном образовании "Город Череповец"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципальной услуги | Количество обращений заявителей за отчетный год | | | | | Количество устных консультаций | Количество отказов в приеме документов | Количество отказов в предоставлении услуги | Количество поступивших обращений за исправлением технических ошибок | Количество поступивших жалоб | Количество удовлетворенных жалоб | Количество муниципальных услуг, предоставленных в срок | Количество муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока |
| Всего | Очно | Заочно | МФЦ[(1)](#sub_111) | Электронный вид[(2)](#sub_222) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

(1) МФЦ - количество обращений заявителей, поступивших через МФЦ

(2) Электронный вид - количество обращений заявителей, поступивших через

Единый портал государственных и муниципальных услуг

ГАРАНТ:

См. данную форму в редакторе MS-Word

Приложение 4

к [Методике](#sub_2000)

Форма отчета

"Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг

в муниципальном образовании "Город Череповец"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципальной услуги | Индекс | Абсолютное значение индекса | Значение уровня, % | Интерпретация значения уровня | Причины сформировавшегося значения уровня | Количество респондентов | Репрезентативность выборки, % | Комментарии |
|  | Ист.[(1)](#sub_1111) |  |  |  |  |  |  |  |
| Иуо.[(2)](#sub_2222) |  |  |  |  |  |  |  |
| Ифз.[(3)](#sub_3333) |  |  |  |  |  |  |  |
| Ивз.[(4)](#sub_4444) |  |  |  |  |  |  |  |
| Ик[(5)](#sub_5555) |  |  |  |  |  |  |  |

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

(1) Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

(2) Общий индекс удовлетворенности заявителей качеством предоставления

муниципальных услуг

(3) Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного

результата муниципальной услуги

(4) Индекс уровня временных затрат заявителя при получении им конечного

результата муниципальной услуги

(5) Итоговый индекс качества и доступности предоставления муниципальных

услуг

ГАРАНТ:

См. данную форму в редакторе MS-Word

Приложение 5

к [Методике](#sub_2000)

Форма отчета

"Анализ качества и доступности предоставления муниципальных услуг

в муниципальном образовании "Город Череповец"

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование органа мэрии | Значение коэффициентов | | | | |
| Кст[(1)](#sub_110) | Куо[(2)](#sub_120) | Кфз[(3)](#sub_130) | Квз[(4)](#sub_140) | Кк[(5)](#sub_150) |
|  |  |  |  |  |  |

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

(1) Коэффициент соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

(2) Коэффициент удовлетворенности заявителей качеством предоставления

муниципальных услуг

(3) Коэффициент уровня финансовых затрат заявителя при получении им

конечного результата муниципальной услуги

(4) Коэффициент уровня временных затрат заявителя при получении им

конечного результата муниципальной услуги

(5) Коэффициент качества и доступности предоставления муниципальных услуг