|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНЫ  протоколом заседания Комиссии по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае  от «13» октября 2013 года № 8  (с изменениями от 30 декабря 2015 года № 23) |

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ В ЗАБАЙКАЛЬСКОМ КРАЕ

**1. Общие положения**

* 1. Методические рекомендации по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (далее - Методические рекомендации) разработаны с учетом Методических рекомендаций Министерства экономического развития Российской Федерации по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных услуг).
  2. Для целей настоящих Методических рекомендаций используются следующие основные понятия:

- государственная услуга, предоставляемая исполнительным органом государственной власти Забайкальского края, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Забайкальского края (далее - государственная услуга), - деятельность по реализации функций исполнительного органа государственной власти Забайкальского края, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Забайкальского края, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Забайкальского края полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

- муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=822304ADDBC4765F4372B16067200F49BFA9F3FA16A853B1CE9C39AA1C3E21431FF8A1372D70A7B1tDgDC) от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований;

- заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные (муниципальные) услуги, с запросом о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок и стандарт предоставления государственной (муниципальной) услуги;

- стандарт предоставления государственных (муниципальных) услуг (далее - стандарт предоставления) - установленный административным регламентом перечень требований к исполнению государственной (муниципальной) услуги, включающий качественные и количественные характеристики, условия, требования к процессу предоставления, форме, содержанию и (или) результатам исполнения государственной (муниципальной) услуги;

- параметры качества предоставления государственных (муниципальных) услуг - совокупность количественных и качественных показателей, позволяющих измерять, учитывать, контролировать и оценивать результат предоставления государственных (муниципальных) услуг;

- удовлетворенность качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги - восприятие заявителем при получении государственной (муниципальной) услуги факта удовлетворения его запросов и ожиданий к получаемой им государственной (муниципальной) услуге;

- опрос - систематический или разовый метод сбора первичной информации, при котором осуществляется устное или письменное обращение к опрашиваемым лицам, посредством личных контактов или с использованием средств связи, с вопросами, содержание которых образует проблему исследования;

- анкета - документ, содержащий совокупность вопросов, сформулированных и связанных между собой по определенным правилам.

* 1. Методические рекомендации определяют этапы проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, методики сбора первичной информации, ее обработки и подготовки итогового отчета.
  2. Мониторинг качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (далее - мониторинг) осуществляется в целях:

- выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных (муниципальных) услуг, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата государственной (муниципальной) услуги или комплекса государственных (муниципальных) услуг, необходимых для решения жизненной ситуации;

- последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества предоставления государственных (муниципальных) услуг;

- контроля последующей динамики исследованных параметров качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, результативности мер по их улучшению.

* 1. Мониторинг проводится не реже одного раза в год.
  2. Проведение мониторинга обеспечивает исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления муниципального района (городского округа) Забайкальского края, к сфере деятельности которого относится оказание соответствующих государственных (муниципальных) услуг.
  3. В ходе мониторинга исследуются:

- нормативные правовые и иные правовые акты, регулирующие предоставление государственных (муниципальных) услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;

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

- оценка заявителями качества и доступности государственных (муниципальных) услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам.

* 1. Мониторинг в первую очередь осуществляется в отношении наиболее массовых государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам, а также государственных (муниципальных) услуг, по которым планируется или было внесено существенное изменение порядка их предоставления (с целью оценки издержек заявителей до и после преобразований).
  2. Мониторингу подлежат не менее 50 процентов государственных услуг, вошедших в Перечень государственных услуг и государственных функций исполнительных органов государственной власти Забайкальского края, для которых должны быть разработаны административные регламенты и информация о которых должна быть размещена в государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края».
  3. Мониторингу подлежат не менее 50 процентов муниципальных услуг, вошедших в Сводный перечень муниципальных услуг и услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и организациями соответствующего муниципального района (городского округа), для размещения в Федеральном реестре государственных и муниципальных услуг, который ведется в порядке, определяемом нормативным правовым актом органа местного самоуправления муниципального района (городского округа) Забайкальского края.
  4. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих [параметров](#Par313) качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (далее - параметры качества):

соблюдение стандартов государственных (муниципальных) услуг;

удовлетворенность заявителей качеством и доступностью государственной (муниципальной) услуги;

обращения заявителя в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления, необходимые для получения конечного результата предоставления государственной (муниципальной) услуги;

финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата предоставления государственной (муниципальной) услуги;

временные затраты заявителя при получении им государственной (муниципальной) услуги: нормативно установленные и фактические, их отклонение от нормативно установленных значений;

наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной (муниципальной) услуги;

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

проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги.

**2. Этапы проведения мониторинга**

**исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления**

* 1. Этап I «Разработка исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления муниципальных районов (городских округов) Забайкальского края Планов проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг»:
     1. Предварительный анализ нормативно-правовой базы, мнений заявителей государственных (муниципальных) услуг, открытых источников, в том числе средств массовой информации (далее – СМИ), интернет-сайтов, с целью составления предварительного перечня проблем для изучения.
     2. Выбор обязательных методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.
     3. При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой государственной (муниципальной) услуги используются следующие методы сбора первичной информации о качестве предоставления и доступности государственной (муниципальной) услуги:

а) изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной (муниципальной) услуги) с целью определения, уточнения, выявления динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров качества исследуемой государственной (муниципальной) услуги;

б) опрос (анкетирование, интернет-опрос):

граждан (организаций), являющихся заявителями государственной (муниципальной) услуги;

должностных лиц, иных представителей исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу, организаций, уполномоченных ими на предоставление государственной (муниципальной) услуги.

Также могут быть использованы такие методы, как проведение "контрольных закупок" (прежде всего при исследовании предоставления государственных (муниципальных) услуг гражданам), включенное структурированное наблюдение в местах предоставления государственных услуг, метод экспертных оценок.

* + 1. Определение минимального количества участников опроса в соответствии с [пунктом 3.](#Par128)3 настоящих Методических рекомендаций.
    2. Определение сроков сбора первичной информации в соответствии с [пунктом 3.](#Par128)3 настоящих Методических рекомендаций.
    3. Определение срока обработки первичной информации, подготовки итогового отчета в рамках проведения мониторинга.
    4. Разработка и утверждение исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления муниципальных районов (городских округов) Забайкальского края Планов проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (далее – План проведения мониторинга) по [форме согласно](#Par408) приложению № 1 к настоящим Методическим рекомендациям.

План проведения мониторинга подлежит утверждению в срок до 01 декабря года, предшествующего отчетному, и размещению на официальном сайте исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сети «Интернет»).

Исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления представляют Планы проведения мониторинга в Министерство экономического развития Забайкальского края в течение 10 дней с момента их утверждения.

* 1. Этап II «Проведение мониторинга исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления муниципальных районов (городских округов) Забайкальского края»:
     1. Проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной (муниципальной) услуги с целью определения или уточнения нормативных значений рассматриваемых параметров качества;
     2. Проведение опроса заявителей государственных (муниципальных) услуг с целью выявления фактических (реальных) значений параметров качества предоставления исследуемых государственных (муниципальных) услуг в соответствии с рекомендациями, определенными в [разделе 3](#Par105) настоящих Методических рекомендаций.
     3. Проведение опроса должностных лиц с целью выявления нормативно установленных параметров качества предоставления исследуемых государственных (муниципальных) услуг, а также фактических (реальных) условий их предоставления в соответствии с рекомендациями, определенными в [разделе](#Par105) 4 настоящих Методических рекомендаций.
  2. Этап III «Обобщение и анализ исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления результатов мониторинга, подготовка доклада о проведении мониторинга».
     1. Формирование итоговых массивов данных по каждой из исследуемых государственных (муниципальных) услуг путем обработки первичной информации, полученной в ходе:

опроса заявителей услуги в соответствии с методикой, приведенной в приложении № 4 к настоящим Методическим рекомендациям;

опроса должностных лиц в соответствии с методикой, приведенной в приложении № 5 к настоящим Методическим рекомендациям.

* + 1. Формирование сводной таблицы результатов обработки информации в части соблюдения количественных параметров стандартов предоставления услуг и информации, полученной в ходе опроса заявителей услуг по форме, приведенной в приложении № 9 к настоящим Методическим рекомендациям, сводной таблицы результатов обработки информации, полученной в ходе опроса должностного лица, по форме, приведенной в приложении № 10 к настоящим Методическим рекомендациям.
    2. Систематизация выявленных проблем качества и доступности государственных (муниципальных) услуг.
    3. Формирование предложений по мерам, направленным на улучшение параметров качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.
    4. Формирование отчета о проведении мониторинга качества предоставления государственной (муниципальной) услуги отдельно по каждой исследуемой услуге по форме, приведенной в приложение № 11 к настоящим Методическим рекомендациям.
    5. Формирование доклада о результатах мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг:

в целом по исполнительному органу государственной власти, ответственному за предоставление государственных услуг, по форме, приведенной в приложение № 12 к настоящим Методическим рекомендациям;

в целом по муниципальному району (городскому округу), на территории которого осуществлялся мониторинг, по форме, приведенной в приложение № 13 к настоящим Методическим рекомендациям.

* + 1. При проведении повторного мониторинга качества предоставления государственной (муниципальной) услуги производится сопоставление выявленных значений параметров качества, соотношение их нормативных и фактических значений с данными предыдущего мониторинга.
  1. Этап IV «Подготовка Министерством экономического развития Забайкальского края Сводного доклада о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае».
     1. Проведение анализа докладов о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг, представленных исполнительными органами государственной власти.
     2. Проведение анализа докладов о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, представленных органами местного самоуправления.
     3. Систематизация выявленных проблем качества и доступности государственных и муниципальных услуг.
     4. Формирование предложений по оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории края.
     5. Формирование Сводного доклада о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае.

**3. Порядок проведения опросов заявителей услуг**

* 1. Опрос заявителей государственных (муниципальных) услуг осуществляется посредством анкетирования заявителей государственной (муниципальной) услуги по форме, приведенной в приложении № 2 к настоящим Методическим рекомендациям.
  2. Проведение анкетных обследований включает следующие основные этапы работ:

- определение состава и количества опрашиваемых респондентов;

- организация распространения и заполнения анкет;

- сбор и обработка заполненных анкет;

- анализ полученных данных и оценка достигнутых результатов.

* 1. При проведении опросов круг опрашиваемых определяется в зависимости от целей исследования.

Число заявителей, участвующих в опросе, должно быть не менее 50.

Для определения периода сбора первичной информации необходимо определить среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной (муниципальной) услуги. Для этого число заявителей, обратившихся за предоставлением государственной (муниципальной) услуги в течение шести месяцев, предшествующих началу проведения мониторинга, делится на 6.

Если полученное значение равно или более 80 заявителей в месяц, то период сбора первичной информации должен составлять не более месяца.

Если полученное значение менее 80 заявителей в месяц, то период сбора первичной информации должен составлять не менее двух месяцев. При этом число заявителей, участвующих в опросе, может быть менее 50, но не менее 50 % от числа заявителей, обратившихся за получением услуги в период сбора первичной информации.

Для большей объективности необходимо проводить сбор первичной информации во всех местах предоставления государственной (муниципальной) услуги.

* 1. Способами проведения опросов заявителей государственных (муниципальных) услуг являются:

проведение интернет-опросов на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Забайкальского края в сети «Интернет», в Государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»;

распространение опросных форм (анкет) в местах предоставления государственных (муниципальных) услуг, в том числе в многофункциональных центрах по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

* 1. Организация осуществления интернет-опросов, обработка результатов, полученных в процессе их проведения, возлагается на исполнительные органы государственной власти, ответственные за предоставление государственных услуг, и органы местного самоуправления муниципальных районов (городских округов), на территории которых осуществлялся мониторинг.

1. **Порядок проведения опросов должностных лиц**
   1. Опрос должностных лиц проводится исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления Забайкальского края, предоставляющими соответствующие государственные (муниципальные) услуги, и (или) обеспечивающими их предоставление подведомственными им учреждениями.
   2. Опрос должностных лиц осуществляется в форме заполнения анкеты по форме согласно приложению № 3 к настоящим Методическим рекомендациям в течение 5 календарных дней с момента завершения проведения опроса заявителей соответствующей услуги.
   3. Руководители исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления несут полную ответственность за достоверность сведений, представленных в анкете опроса должностных лиц.
2. **Порядок**

**обобщения и анализа результатов мониторинга,**

**подготовки отчета о проведении мониторинга**

* 1. По результатам опроса заявителей соответствующей государственной (муниципальной) услуги исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления, ответственные за ее предоставление, обеспечивают:
     1. определение весовой оценки опроса заявителей услуг;
     2. расчет путем усреднения по количеству анкет следующих параметров:

среднее число обращений в орган (учреждение) для получения одной государственной (муниципальной) услуги;

среднее время ожидания в очереди при обращении за государственной (муниципальной) услугой;

среднее время, затраченное получателем услуги, с момента подачи запроса на ее получение до момента окончательного получения результатов услуги.

* + 1. оценку общего уровня удовлетворенности заявителей государственной (муниципальной) услуги качеством и доступностью ее предоставления.
  1. По результатам опроса должностного лица по соответствующей государственной (муниципальной) услуге исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления, ответственные за ее предоставление, обеспечивают определение весовой оценки опроса должностного лица.
  2. По результатам анализа опросов заявителей услуг и опросов должностного лица по государственным (муниципальным) услугам, в отношении которых осуществлялся мониторинг, исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления формируют:
     1. сводную таблицу результатов обработки информации в части соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги и информации, полученной в ходе опроса заявителей услуг, по форме, приведенной в приложении № 9 к настоящим Методическим рекомендациям;
     2. *(Подпункт 5.3.2 признан утратившим силу.)*
     3. сводную таблицу результатов обработки информации, полученной в ходе опроса должностного лица по форме, приведенной в приложении № 10 к настоящим Методическим рекомендациям.
     4. По результатам анализа итогов, полученных в ходе мониторинга исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления по каждой из исследуемых услуг формируют предложения по мерам, направленным на улучшение параметров качества их предоставления, содержащие рекомендации:

по внесению изменений в административный регламент предоставления соответствующей государственной (муниципальной) услуги *(в случае необходимости)*;

об изменении перечня документов, необходимых для предоставления соответствующей государственной (муниципальной) услуги *(в случае необходимости*);

об изменении срока предоставления соответствующей государственной (муниципальной) услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур *(в случае необходимости)*;

об изменении порядка взаимодействия с исполнительными органами государственной власти, органами местного самоуправления и подведомственными им организациями, участвующими в предоставлении соответствующей государственной (муниципальной) услуги *(в случае необходимости)*;

по оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей соответствующей государственной (муниципальной) услуги *(в случае необходимости)*;

по улучшению условий предоставления соответствующей государственной (муниципальной) услуги, направленных на повышение удовлетворенности ее заявителей *(в случае необходимости)*.

* + 1. По итогам мониторинга исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления по каждой из исследуемых услуг формируют отчет по форме, приведенной в приложение № 11 к настоящим Методическим рекомендациям.
    2. По результатам мониторинга формируется доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг:

исполнительными органами государственной власти о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг в соответствующей сфере, структура которого приведена в приложении № 12 к настоящим Методическим рекомендациям;

органами местного самоуправления муниципальных районов (городских округов) о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории соответствующего муниципального района (городского округа), структура которого приведена в приложении № 13 к настоящим Методическим рекомендациям.

* + 1. При проведении повторного мониторинга качества предоставления государственной (муниципальной) услуги производится сопоставление выявленных значений параметров качества, соотношение их нормативных и фактических значений с данными предыдущего мониторинга.

1. **Порядок оценки итогов мониторинга** 
   1. Исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления для каждой исследуемой государственной (муниципальной) услуги определяют общую оценку качества ее предоставления по следующей формуле:

Ообщ = (0,3 х ОД + 0,5 x ОП + 0,2 х ОК)/100, где:

Ообщ - общая оценка качества предоставления государственной (муниципальной) услуги;

ОД - весовая оценка опроса должностного лица;

ОП - весовая оценка опроса заявителей услуги;

ОК - оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги.

* 1. Весовая оценка опросов заявителей услуг определяется в соответствии с методикой, приведенной в приложении № 4 к настоящим Методическим рекомендациям.
  2. Весовая оценка опроса должностного лица определяется в соответствии с методикой, приведенной в приложении № 5 к настоящим Методическим рекомендациям.
  3. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги определяется в соответствии с методикой, приведенной в приложении № 6 к настоящим Методическим рекомендациям.
  4. Общая оценка качества предоставления государственной (муниципальной) услуги по каждой исследуемой государственной (муниципальной) услуге соответствует следующим уровням качества:

|  |  |
| --- | --- |
| Значения общей оценки | Уровень качества предоставления услуги |
| 0,7 < Ообщ ≤ 1 | хороший |
| 0,4 < Ообщ ≤ 0,7 | удовлетворительный |
| Ообщ ≤ 0,4 | неудовлетворительный |

* 1. Оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной (муниципальной) услуги качеством и доступностью ее предоставления по каждой исследуемой государственной (муниципальной) услуге определяется в соответствии с методикой, приведенной в приложении № 7 к настоящим Методическим рекомендациям.

1. **Порядок предоставления результатов проведения мониторинга** 
   1. Исполнительные органы государственной власти Забайкальского края представляют результаты проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг в целом по соответствующей сфере и в разрезе исследуемых услуг.
   2. Органы местного самоуправления муниципального района (городского округа) Забайкальского края представляют результаты проведения мониторинга в целом по муниципальному району (городскому округу) и в разрезе муниципальных услуг, в отношении которых на территории муниципального района (городского округа) осуществлялся мониторинг.
   3. Исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления Забайкальского края представляют в Министерство экономического развития Забайкальского края не позднее 01 сентября отчетного года на бумажном носителе и в электронном виде на адрес электронной почты [drond05@economy.e-zab.ru](mailto:drond05@economy.e-zab.ru):

*(Абзац второй пункта 7.3 признан утратившим силу.)*

сводную таблицу результатов обработки информации в части соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуг и информации, полученной в ходе опроса заявителей услуг (в формате .xls в электронном виде);

*(Абзац четвертый пункта 7.3 признан утратившим силу.)*

сводную таблицу результатов обработки информации, полученной в ходе опроса должностного лица (в формате .xls в электронном виде);

отчет о проведении мониторинга качества предоставления соответствующей услуги (в формате .doc);

доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (в формате .doc).

* 1. Исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления Забайкальского края не позднее 1 сентября отчетного года на своих официальных сайтах в сети «Интернет» размещают:
     1. отчеты о проведении мониторинга качества предоставления услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг;
     2. доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.
  2. Итоги мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг отражаются в Сводном докладе о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае, который готовится в установленные сроки и размещается на официальном сайте Министерства экономического развития Забайкальского края в сети «Интернет».
  3. Сводный доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае направляется:

в Комиссию по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае;

в Министерство экономического развития Российской Федерации.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1  к Методическим рекомендациям по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг  в Забайкальском крае |

ПЛАН

ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ

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

(наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления)

НА \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ГОД

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование государственной (муниципальной) услуги | Срок проведения1 | Подразделение исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления), должностное лицо ответственное за проведение мониторинга |
|  |  |  |  |

1 – указывается календарный период, в который планируется проведение мониторинга исходя из особенностей предоставления услуги

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2  к Методическим рекомендациям по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг  в Забайкальском крае |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Форма анкеты для опроса заявителей услуг |  |  |
|  | № анкеты | Дата опроса |

Настоящее исследование проводится с целью оценки качества государственной (муниципальной) услуги

|  |
| --- |
|  |

(указывается наименование государственной (муниципальной) услуги)

Орган государственной власти (орган местного самоуправления), учреждение, предоставляющие услугу:

|  |
| --- |
|  |

(указывается наименование конкретного исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления), учреждения, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу)

Уважаемый участник исследования! Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты. Для этого следует внимательно прочитать вопрос и варианты ответов, поставить любой знак в пустом поле напротив выбранного Вами варианта ответа (либо нескольких вариантов ответов, если это предусмотрено данным вопросом). Ваше мнение будет учтено в работе исполнительных органов государственной власти (органов местного самоуправления) Забайкальского края, а также учреждений, оказывающих соответствующие услуги.

**Внимание! В анкете используется следующее сокращение:**

орган (учреждение) – исполнительный орган государственной власти (орган местного самоуправления), предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, подведомственное им учреждение, оказывающее соответствующую услугу, и (или) многофункциональный центр, посредством которого осуществляется предоставление соответствующей государственной (муниципальной) услуги.

1. Каким образом Вы получили информацию об услуге, достаточную для обращения в орган (учреждение) (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1.1. На Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края |
|  | 1.2. На официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе |
|  | 1.3. В средствах массовой информации |
|  | 1.4. На информационных стендах в органе (учреждении) |
|  | 1.5. По телефону |
|  | 1.6. При личном посещении органа (учреждения) или от друзей (родственников, знакомых) |

1. Подавали ли Вы заявление и другие документы, необходимые для получения услуги, в электронной форме (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | 2.1. Да, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края) |
|  | 2.2. Да, через официальный сайт органа (учреждения) или другой Интернет-ресурс |
|  | 2.3. Нет, я подавал все документы в бумажной форме |

1. Сколько времени Вы затратили на получение услуги (с момента подачи заявления до момента окончательного получения результатов услуги) *(в календарных днях)*:

|  |
| --- |
|  |

1. Сколько времени Вы затратили на ожидание в очереди при обращении за услугой *(в минутах)*:

|  |
| --- |
|  |

1. Сколько раз Вам пришлось обратиться в данный орган (учреждение) для однократного получения услуги (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | 5.1. Один |
|  | 5.2. Два |
|  | 5.3. Три |
|  | 5.4. Более трех (указать число)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. Обращались ли Вы к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур) (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | 6.1. Да, в основном из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур |
|  | 6.2. Да, в основном для обеспечения качества и быстрого оформления документов |
|  | 6.3. Да, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата |
|  | 6.4. Да, по другим причинам |
|  | 6.5. Нет, так как в этом не было необходимости |

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления услуги в целом (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | 7.1. Пять баллов |
|  | 7.2. Четыре балла |
|  | 7.3. Три балла |
|  | 7.4. Два балла |
|  | 7.5. Один балл |

1. Если Вы не удовлетворены качеством оказания услуги, укажите причины (*возможен одновременный выбор нескольких вариантов ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 1. Не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) |
|  | * 1. Неудобный режим работы органа (учреждения) |
|  | * 1. Помещение плохо оборудовано для приема посетителей |
|  | * 1. Грубость, невнимательность сотрудников |
|  | * 1. Низкий профессионализм сотрудников (не могут ответить на поставленные вопросы, отсылают друг к другу) |
|  | * 1. Отказ в предоставлении услуги без пояснения причин отказа |
|  | * 1. Требование большого количества документов из других органов (учреждений) |
|  | * 1. Требование платы, сверх установленной в соответствии с порядком (взятка, подарок) |
|  | * 1. Другое (что именно)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

9. К какой категории лиц Вы относитесь (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | 9.1. Физическое лицо |
|  | 9.2. Индивидуальный предприниматель |
|  | 9.3. Юридическое лицо со средней численностью работников до 100 человек включительно |
|  | 9.4. Юридическое лицо со средней численностью работников от 101 до 250 человек включительно |
|  | 9.5. Юридическое лицо со средней численностью работников свыше 250 человек |
|  | 9.6. Крестьянское (фермерское) хозяйство |

Благодарим Вас за участие в исследовании!

**====================================================================**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 3  к Методическим рекомендациям по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг  в Забайкальском крае |

Форма анкеты для опроса должностных лиц

Настоящий мониторинг проводится с целью оценки качества государственной (муниципальной) услуги

|  |
| --- |
|  |

(указывается наименование государственной (муниципальной) услуги)

Орган государственной власти (орган местного самоуправления), предоставляющий услугу:

|  |
| --- |
|  |

(указывается наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления), ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги)

Необходимо поставить любой знак в пустом поле напротив выбранного варианта ответа (либо нескольких вариантов ответов, если это предусмотрено данным вопросом). В ряде случаев необходимо в поле для ответа указать конкретное числовое значение показателя.

ВНИМАНИЕ! Ответы должны основываться на объективных и нормативно установленных источниках данных, истинность которых может быть подтверждена в случае необходимости (федеральных законах, законах Забайкальского края, региональных либо муниципальных нормативно-правовых актах, утвержденных административных регламентах, приказах, инструкциях, реально существующих Интернет-ресурсах и т.п.).

**Примечание.** Значения показателей приводятся только за отчетный период.

**Внимание! В анкете используется следующее сокращение:**

орган (учреждение) – исполнительный орган государственной власти (орган местного самоуправления), предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, подведомственное им учреждение, оказывающее соответствующую услугу, и (или) многофункциональный центр, посредством которого осуществляется предоставление соответствующей государственной (муниципальной) услуги.

1. Категория лиц, являющиеся получателями услуг (*возможен одновременный выбор нескольких вариантов ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 1. Физические лица |
|  | * 1. Индивидуальные предприниматели |
|  | * 1. Юридические лица |
|  | * 1. Фермерское хозяйство |

1. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить (*возможен одновременный выбор нескольких вариантов ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 1. На Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края |
|  | * 1. На официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе |
|  | * 1. В средствах массовой информации |
|  | * 1. На информационных стендах в органе (учреждении) |
|  | * 1. По выделенному телефону |
|  | * 1. Только в устной форме при личном посещении гражданами |

1. Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуги, размещены (*возможен одновременный выбор нескольких вариантов ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 1. На Едином портале государственных и муниципальных услуг, либо (и) на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края |
|  | * 1. На официальном сайте органа (учреждения) или другом Интернет-ресурсе |
|  | * 1. На информационных стендах в органе (учреждении) |
|  | * 1. На рабочих местах сотрудников государственного органа (учреждения), к которым обращаются заявители услуги |

1. Реализована ли возможность предоставления услуги в электронном виде (*возможен одновременный выбор нескольких вариантов ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 1. Да, с помощью Единого портала государственных и муниципальных услуг (Портала государственных и муниципальных услуг Забайкальского края) |
|  | * 1. Да, с помощью официального сайта органа (учреждения) или другого Интернет-ресурса |
|  | * 1. Нет |

1. Реализована ли возможность получения услуги по принципу «одного окна» по месту пребывания граждан, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных (муниципальных) услуг (*возможен одновременный выбор нескольких вариантов ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 1. Да, по принципу «одного окна» по месту пребывания граждан на базе привлекаемой организации |
|  | * 1. Да, в МФЦ |
|  | * 1. Нет |

1. Плата за предоставление услуги (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 1. Не взимается |
|  | * 1. Взимается, в соответствии с Налоговым кодексом Российской Федерации или иными федеральными нормативными правовыми актами |
|  | * 1. Взимается, в соответствии с региональными (местными) нормативными правовыми актами |

1. Особенности графика приема заявителей по вопросам предоставления услуги в соответствии с административным регламентом
   1. Услуга предоставляется в вечерние часы (после 18-00) в один или несколько рабочих дней (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * + 1. Да |
|  | * + 1. Нет |

* 1. Услуга предоставляется в один из выходных дней (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * + 1. Да |
|  | * + 1. Нет |

* 1. Услуга предоставляется в течение всей рабочей недели (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * + 1. Да (5 дней в неделю) |
|  | * + 1. Нет (менее 5 дней в неделю) |

* 1. Услуга предоставляется в течение всего рабочего дня (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * + 1. Да |
|  | * + 1. Нет |

1. Максимальный срок предоставления услуги, установленный административным регламентом (*в календарных днях*):

|  |
| --- |
|  |

1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги, в соответствии с административным регламентом (*в минутах*):

|  |
| --- |
|  |

1. Число обращений в орган (учреждение) для однократного получения услуги, определенное административным регламентом (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 1. Один |
|  | * 1. Два |
|  | * 1. Три |
|  | * 1. Более трех (указать число) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. Общее количество специалистов органа (учреждения), к которым должен обратиться заявитель в процессе предоставления услуги в соответствии с административным регламентом (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 1. Один |
|  | * 1. Два |
|  | * 1. Три и более |

1. Существует ли практика привлечения посредников при предоставлении услуги, если да, то какова основная причина (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 1. Да, из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур |
|  | * 1. Да, для обеспечения качества и быстрого оформления документов |
|  | * 1. Да, как обязательное условие получения результата |
|  | * 1. Нет |
|  | * 1. Затрудняюсь ответить |
|  | * 1. Да, по другим причинам (указать) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. Наличие бесплатной автомобильной парковки (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 1. Да |
|  | * 1. Нет |

1. Наличие пандуса и других элементов доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 1. Да |
|  | * 1. Нет |

1. Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 1. Да |
|  | * 1. Нет |

1. Наличие мест для сидения в местах ожидания (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 1. Да |
|  | * 1. Нет |

1. Наличие оборудованных мест для заполнения необходимых документов (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 1. Да |
|  | * 1. Нет |

1. Наличие за отчетный период официально зарегистрированных жалоб (судебных исков) в отношении должностных лиц органа (учреждения) на ненадлежащие оказание услуги (*возможен только один вариант ответа*):

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 1. Да |
|  | * 1. Нет |

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

(подпись руководителя) Ф.И.О. руководителя (дата)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 4  к Методическим рекомендациям по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг  в Забайкальском крае |

МЕТОДИКА

ОПРЕДЕЛЕНИЯ ВЕСОВОЙ ОЦЕНКИ ОПРОСА ЗАЯВИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ

1. По каждой анкете для проведения опроса заявителей государственных (муниципальных) услуг (далее – анкета) определяется значение весовой оценки анкеты.
2. Ответы на 3 и 4 вопросы анкеты используются с целью оценки соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги и не учитываются при определении весовой оценки анкеты.
3. Ответы на 9 вопрос анкеты носят информативный характер.
4. Для определения весовой оценки анкеты каждому из вариантов ответов, выбранных получателем услуги, присваивается исходный балл (Bi) в соответствии с прилагаемой ниже таблицей:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  варианта | Балл | №  варианта | Балл | №  варианта | Балл |
| 1.1 | 15 | 5.3 | 12 | 7.5 | 0 |
| 1.2 | 15 | 5.4 | 9 | 8.1 | -4 |
| 1.3 | 15 | 6.1 | -3 | 8.2 | -4 |
| 1.4 | 13 | 6.2 | -2 | 8.3 | -4 |
| 1.5 | 14 | 6.3 | -3 | 8.4 | -4 |
| 1.6 | 12 | 6.4 | -2 | 8.5 | -4 |
| 2.1 | 25 | 6.5 | 10 | 8.6 | -4 |
| 2.2 | 25 | 7.1 | 30 | 8.7 | -4 |
| 2.3 | 17 | 7.2 | 25 | 8.8 | -4 |
| 5.1 | 20 | 7.3 | 10 | 8.9 | -3 |
| 5.2 | 17 | 7.4 | 3 |  |  |

1. Весовая оценка анкеты определяется в соответствии с формулой:

Bj  – исходный балл, соответствующий выбранному варианту ответа на

j-й вопрос;

g – количество вариантов ответа.

1. Весовая оценка опроса заявителей услуги по каждой государственной (муниципальной) услуге определяется в соответствии с формулой:

ОАi – весовая оценка i-й анкеты;

m – количество анкет по данной услуге.

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 5  к Методическим рекомендациям по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг  в Забайкальском крае |

МЕТОДИКА

ОПРЕДЕЛЕНИЯ ВЕСОВОЙ ОЦЕНКИ ОПРОСА

ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА

1. Ответы на вопросы 1 и 6 анкеты опроса должностного лица носят информативный характер.
2. Ответы на вопросы 8 и 9 анкеты используются с целью оценки соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги и не учитываются при определении весовой оценки анкеты.
3. Каждому из выбранных вариантов ответов присваивается исходный балл (Bi ) в соответствии с прилагаемой ниже таблицей:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  варианта | Балл | №  варианта | Балл | №  варианта | Балл |
| 2.1. | 3 | 7.1.2. | 1 | 12.4. | -1 |
| 2.2. | 3 | 7.2.1. | 3 | 12.5. | 3 |
| 2.3. | 3 | 7.2.2. | 1 | 12.6. | 0 |
| 2.4. | 1 | 7.3.1. | 4 | 13.1. | 6 |
| 2.5. | 2 | 7.3.2. | 1 | 13.2. | 0 |
| 2.6. | 0 | 7.4.1. | 4 | 14.1. | 6 |
| 3.1. | 4 | 7.4.2. | 1 | 14.2. | 0 |
| 3.2. | 4 | 10.1. | 5 | 15.1. | 6 |
| 3.3. | 2 | 10.2. | 4 | 15.2. | 0 |
| 3.4. | 1 | 10.3. | 3 | 16.1. | 6 |
| 4.1. | 4 | 10.4. | 1 | 16.2. | 0 |
| 4.2. | 4 | 11.1. | 6 | 17.1. | 6 |
| 4.3. | 1 | 11.2. | 4 | 17.2. | 0 |
| 5.1. | 2 | 11.3. | 0 | 18.1. | 0 |
| 5.2. | 2 | 12.1. | -2 | 18.2. | 6 |
| 5.3. | 0 | 12.2. | -1 |  |  |
| 7.1.1. | 3 | 12.3. | -2 |  |  |

1. Весовая оценка анкеты определяется в соответствии с формулой:

Bj  – исходный балл, соответствующий выбранному варианту ответа на

j-й вопрос;

g – количество вариантов ответа.

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 6  к Методическим рекомендациям по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг  в Забайкальском крае |

МЕТОДИКА

ОПРЕДЕЛЕНИЯ СОБЛЮДЕНИЯ КОЛИЧЕСТВЕННЫХ ПАРАМЕТРОВ СТАНДАРТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

1. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги определяется путем сопоставления данных, полученных в процессе осуществления опроса заявителей услуги (вопросы 3, 4, 5 анкеты опроса заявителей услуг) с соответствующими параметрами данных, установленных административным регламентом (вопросы 8, 9, 10 анкеты опроса должностного лица).
2. На основании данных анкет заявителей услуг определяются следующие параметры:

2.1. среднее время, затраченное получателем услуги, с момента подачи запроса на ее получение до момента окончательного получения результатов услуги (далее – среднее время получения услуги) в соответствии с формулой;

n – количество анкет по данной услуге;

Дj – варианты ответа на вопрос 3 анкеты опроса заявителей услуг;

* 1. среднее время ожидания в очереди при обращении за государственной услугой (далее – среднее время ожидания) в соответствии с формулой:

n – количество анкет по данной услуге;

Мj – варианты ответа на вопрос 4 анкеты опроса заявителей услуг;

* 1. среднее число обращений в орган (учреждение) для получения одной государственной услуги (далее – среднее число обращений) в соответствии с формулой:

n – количество анкет по данной услуге;

Рj – варианты ответа на вопрос 5 анкеты опроса заявителей услуг.

1. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги определяется в соответствии с формулой:

ОК = (КВП + КВО + КЧО) / 3, где

КВП – коэффициент среднего времени получения услуги;

КВО – коэффициент среднего времени ожидания;

КЧО – коэффициент среднего числа обращений.

1. В случае если среднее время получение услуги (ВП) меньше или равно установленному в соответствии с административным регламентом значению данного параметра (ответ на вопрос 8 анкеты опроса должностного лица), то коэффициент среднего времени получения услуги (КВП) равен 100.

В случае если среднее время получение услуги (ВП) больше установленного в соответствии с административным регламентом значения данного параметра, то коэффициент среднего времени получения услуги (КВП) равен 0.

1. В случае если среднее время ожидания (ВО) меньше или равно установленному в соответствии с административным регламентом значению данного параметра (ответ на вопрос 9 анкеты опроса должностного лица), то коэффициент среднего времени получения услуги (КВО) равен 100.

В случае если среднее время ожидания (ВО) больше установленного в соответствии с административным регламентом значения данного параметра, то коэффициент среднего времени получения услуги (КВО) равен 0.

1. В случае если среднее число обращений (ЧО) меньше или равно установленному в соответствии с административным регламентом значению данного параметра (ответ на вопрос 10 анкеты опроса должностного лица), то коэффициент среднего времени получения услуги (КЧО) равен 100.

В случае если среднее время ожидания (ЧО) больше установленного в соответствии с административным регламентом значения данного параметра, то коэффициент среднего времени получения услуги (КЧО) равен 0.

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 7  к Методическим рекомендациям по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг  в Забайкальском крае |

МЕТОДИКА

ОПРЕДЕЛЕНИЯ ОБЩЕЙ ОЦЕНКИ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ ЕЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

1. Оценка уровня удовлетворенности заявителей государственной (муниципальной) услуги качеством и доступностью ее предоставления определяется по каждой анкете опроса заявителей услуги в зависимости от значения весовой оценки анкеты (ОАi) в соответствии с нижеприведенной таблицей:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Весовая оценка анкеты (ОАi) | Оценка уровня удовлетворенности заявителя качеством и доступностью предоставления государственной услуги | Код оценки |
| более 90 | Полностью удовлетворен | У |
| от 65 до 90 | В основном удовлетворен |
| от 26 до 64 | В основном не удовлетворен | Н |
| менее 25 | Не удовлетворен |

1. Оценка общего уровня удовлетворенности заявителей государственной (муниципальной) услуги качеством и доступностью ее предоставления (в процентах) определяется в соответствии с формулой:

КУ

УУ= ------------- х 100, где:

(КУ + КН)

КУ – количество анкет по данной услуге, которым присвоен код У;

КН – количество анкет по данной услуге, которым присвоен код Н.

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Приложение № 8*  *к Методическим рекомендациям по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг*  *в Забайкальском крае исключено.* |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 9  к Методическим рекомендациям по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг  в Забайкальском крае |

**Форма сводной таблицы результатов обработки информации в части соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги и информации, полученной в ходе опроса заявителей услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наиме-нование услуги | Количество респон-дентов, приняв-ших участие в соц. опросе | Общая оценка качества | Уровень удовле-творен-ности качеством | Весовая оценка опроса заявителей услуг (ОП) | Оценка соблюдения количественных параметров (ОК) | Срок предоставления услуги | | Время ожидания в очереди | | Количество обращений в орган для однократного получения услуги | | Количество респондентов, выбравших данный вариант ответа | | | |  |
| в соответствии с административным регламентом | по дан-ным соц. опроса | в соответствии с административным регламентом | по дан-ным соц. опроса | в соответствии с административным регламентом | по дан-ным соц. опроса | 1 | 2 | … | n |  |
| Наименование услуги 1\* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование услуги 2\* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование услуги n\* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| В целом по органу\*\*: |  | \*\*\* | \*\*\*\* | х | х |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

\* наименование услуг, в отношении которых осуществлялся мониторинг качества;

\*\*значение показателя в столбце «В целом по органу», за исключением значения показателей «Весовая оценка опроса заявителей услуги» и «Уровень удовлетворенности качеством предоставления услуги», определяются как сумма соответствующего показателя по каждой услуге, в отношении которой осуществлялся мониторинг;

\*\*\* значение показателя «Весовая оценка опроса заявителей услуги в целом по органу» определяется в соответствии с формулой:

ОПi – весовая оценка опроса заявителей услуги по каждой услуги, в отношении которой осуществлялся мониторинг;

mi – количество респондентов, принявших участие в опросе заявителей услуг по соответствующей услуге, в отношении которой осуществлялся мониторинг;

k – количество респондентов, принявших участие в опросе заявителей услуг, в целом по органу;

\*\*\*\* значение показателя «Уровень удовлетворенности качеством предоставления услуги в целом по органу» определяется аналогично значению показателя «Весовая оценка опроса заявителей услуги в целом по органу» (пропорционально количеству опрошенных заявителей услуг по каждой услуге, в отношении которой осуществлялся мониторинг).

Исполнитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество, должность)

Номер контактного телефона\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 10  к Методическим рекомендациям по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг  в Забайкальском крае |

**Форма сводной таблицы результатов обработки информации,**

**полученной в ходе опроса должностного лица**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Количество респондентов, принявших участие в соц. опросе | Весовая оценка опроса должностного лица  (ОД) | Количество респондентов, выбравших данный вариант ответа | | | |  |
| 1 | 2 | … | n |  |
| Наименование услуги 1\* |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование услуги 2\* |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |
| Наименование услуги n\* |  |  |  |  |  |  |  |
| В целом по органу\*\*: |  | х |  |  |  |  |  |

\* наименование услуг, в отношении которых осуществлялся мониторинг качества;

\*\*значение показателя в столбце «В целом по органу» определяются как сумма соответствующего показателя по каждой услуге, в отношении которой осуществлялся мониторинг.

Исполнитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество, должность)

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 11  к Методическим рекомендациям по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг  в Забайкальском крае |

ОТЧЕТ

о проведении мониторинга качества предоставления

государственной (муниципальной) услуги

в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ году

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

(наименование исполнителя государственных (муниципальных) услуг)

(наименование государственной (муниципальной) услуги)

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

(реквизиты нормативного правового акта, которым утвержден административный регламент предоставления государственной (муниципальной) услуги)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Описание варианта (вариантов) получения государственной (муниципальной) услуги 1 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.2. Категории лиц, являющиеся получателями услуги 2 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.3. Сведения о платности услуги 3 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.4. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением

государственной (муниципальной) услуги 4 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.5. Сведения об организации опроса заявителей услуги (метод исследования, число опрошенных в разрезе мест сбора первичной информации) 5 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Раздел 2. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ СТАНДАРТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ 6

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

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

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

Раздел 3. ОБОБЩЕННЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ

3.1. Общий уровень удовлетворенности заявителей услуги качеством и доступностью ее предоставления 7\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.2. Общая оценка качества предоставления услуги 8 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.3. Весовая оценка опроса должностного лица 9\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.4. Весовая оценка опроса заявителей услуги 10\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.5. Оценка соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги 11 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.6. Обобщенные сведения о наличии неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной (муниципальной) услуги 12\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

3.7. Обобщенные сведения о привлечении заявителями посредников в получении государственной (муниципальной) услуги, в том числе в силу требований (побуждения) исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу 13 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

3.8. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с ее получением 14\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Раздел 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ 15

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

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

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

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

Руководитель органа (учреждения) (подпись) (Ф.И.О.)

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

Примечание:

1 необходимо указать способы получения заявителем государственной (муниципальной) услуги (*непосредственно в органе (учреждении), в электронной форме, по принципу «одного окна» на базе привлекаемой организации, в МФЦ*).

*Например:* предоставление услуги осуществляется:

непосредственно в органе (учреждении);

в электронной форме

в МФЦ;

**2 необходимо указать категории лиц, являющиеся получателями услуги *(физические лица, юридические лица, индивидуальные предприниматели);***

3 в случае оказания услуги за плату необходимо указать нормативный правовой акт ее устанавливающий (*например: статья 125 Налогового кодекса* *Российской Федерации*);

4 необходимо указать среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением государственной (муниципальной) услуги, определяемое в соответствии с абзацем вторым пункта 3.3 настоящих Методических рекомендаций;

5 необходимо указать способы проведения опросов заявителей государственных (муниципальных) услуг (*проведение интернет-опросов, распространение опросных форм в местах предоставления услуг*) с указанием общего количества заявителей, участвовавших в социологическом опросе, а также количества опрошенных в разрезе мест сбора первичной информации.

*Например:* общее количество опрошенных лиц – 52 человека, в том числе:

посредством интернет-опроса – 28 человек (53,8 % от общего числа опрошенных);

по месту предоставления услуги – 24 человека (46,2 % от общего числа опрошенных), в том числе:

**ГКУ Центр занятости населения города Читы - 14 человек;**

**ГКУ Центр занятости населения города Забайкальского района – 5 человек;**

**МФЦ Забайкальского края – 5 человек;**

**6 необходимо отразить сведения о соблюдении органом (учреждением), предоставляющим услугу, стандарта предоставления государственной (муниципальной) услуги, установленного административным регламентом, в том числе:**

**соответствие нормативно установленного и фактического сроков предоставления услуги (в случае превышения фактического срока над нормативно установленным необходимо указать причины отклонения) (*заполняется на основании данных Сводной таблицы результатов обработки информации, в части соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги*);**

**соответствие максимально установленного и фактического срока ожидании в очереди** при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги **(в случае превышения фактического срока над нормативно установленным необходимо указать причины отклонения) (*заполняется на основании данных Сводной таблицы результатов обработки информации, в части соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги*);**

**соответствие нормативно установленного и фактического количества обращений заявителей услуг в орган (учреждение) при однократном получении услуги (в случае превышения фактического срока над нормативно установленным необходимо указать причины отклонения) (*заполняется на основании данных Сводной таблицы результатов обработки информации, в части соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги*);**

**соответствие помещений, в которых предоставляется услуга, установленным требованиям (*заполняется на основании данных, полученных в ходе опроса должностного лица по соответствующей услуге (ответы на вопросы 13, 14, 15, 16, 17 анкеты), и отражают сведения о наличие бесплатной автомобильной парковки, пандусов и других элементов доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения, указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах, мест для сидения в местах ожидания, оборудованных мест для заполнения необходимых документов*);**

***Например:*** *При проведении оценки соблюдения количественных параметров стандарта предоставления услуги, определяемой путем сопоставления данных, полученных по результатам опроса заявителей услуги, с данными, установленными административным регламентом, выявлено следующее:*

*среднее время получения услуги в целом по органу по данным соцопроса составило 86,8 дней, что больше установленных административными регламентами на 9,4 дней (77,39 дней), что связано с несвоевременным поступлением ответов на запросы в рамках межведомственного информационного взаимодействия;*

*среднее время ожидания в очереди в целом по органу по данным соцопроса составило 7,64 минут, что меньше установленных административными регламентами на 7,36 минут (15 минут);*

*среднее число обращений в орган в целом по органу по данным соцопроса составило 1,11 раз, что больше установленных административными регламентами на 0,11 раз (1 раз), что связано с обращением заявителей услуг в орган за предварительным консультированием по порядку их предоставления*.

***В процессе проведения мониторинга условий предоставления услуг установлено, что*** *только 90,9 % услуг предоставляются в доступных для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданиях, оборудованных пандусами.*

*Места предоставления всех услуг оборудованы бесплатными автомобильными парковками, местами для сидения посетителей при ожидании получения услуг, а также специальными местами для заполнения необходимых документов.*

*Кроме того, имеются указатели о местах приема посетителей на этажах и в кабинетах, информационные карточки о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, к которым обращаются получатели в процессе получения услуг;*

**7 необходимо указать числовое значения показателя, рассчитанное в соответствии с пунктом 2 приложения № 7 к настоящим Методическим рекомендациям;**

**8 необходимо указать числовое значение показателя, рассчитанное в соответствии с пунктом 6.1 настоящих Методических рекомендаций;**

**9 необходимо указать числовое значения показателя, рассчитанное в соответствии с пунктом 4 приложения № 5 к настоящим Методическим рекомендациям;**

**10 необходимо указать числовое значение показателя, рассчитанное в соответствии с пунктом 7 приложения № 4 к настоящим Методическим рекомендациям;**

**11 необходимо указать числовое значение показателя, рассчитанное в соответствии с пунктом 3 приложения № 6 к настоящим Методическим рекомендациям;**

**12 отражается информация на основании данных, полученных в процессе опроса заявителей услуг (ответ на вопрос 8.8 анкеты);**

**13 отражается информация на основании данных, полученных в процессе опроса заявителей услуг (ответ на вопрос 6 анкеты), а также данных, полученных в процессе опроса должностного лица (ответ на вопрос 12 анкеты);**

**14 отражается информация на основании данных, полученных в процессе опроса заявителей услуг (ответы на вопрос 8 анкеты), а также данных, полученных в процессе опроса должностного лица;**

**15 необходимо указать перечень мероприятий (предложений) по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, сформированный с учетом результатов, полученных по итогам мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг.**

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 12  к Методическим рекомендациям по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг  в Забайкальском крае |

**Структура**

доклада о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг

1. **Наименование исполнительного органа государственной власти Забайкальского края (далее – орган).**
2. **Количество государственных услуг, предоставляемых органом в соответствии с** Перечнем государственных услуг и государственных функций исполнительных органов государственной власти Забайкальского края, для которых должны быть разработаны административные регламенты и информация о которых должна быть размещена в государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Перечень государственных услуг).
3. Количество государственных услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг *(в случае, если данный показатель менее 50 процентов от включенных в Перечень государственных услуг, необходимо указать причины отклонения).*
4. **Количество государственных услуг из числа исследуемых, предоставление которых осуществляется в электронном виде 1.**
5. **Количество государственных услуг из числа исследуемых, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ 2.**
6. **Сведения об организации размещения информации о порядке предоставления услуг.**
7. **Сведения об организации размещения бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуг.**
8. **Сведения об организации графика приема заявителей по вопросам предоставления услуги 3.**
9. **Сведения об организации условий предоставления услуг 4.**
10. **Сведения о наличии жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа на ненадлежащее оказание услуг 5.**
11. **Описание выявленных наиболее актуальных проблем, связанных с предоставлением услуги 6.**
12. **Удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуг 7.**
13. **Комплекс мер, направленный на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуг8.**

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

**Примечание:**

**1 заполняется на основании данных С**водной таблицы результатов обработки информации, полученной в ходе опроса должностного лица **(ответ на вопрос 4 анкеты), при этом указывается этап перехода на предоставление услуг в электронном виде в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года №1993-р и распоряжением Правительства Забайкальского края от 22 мая 2012 года № 249-р в разрезе государственных услуг, в отношении которых осуществлялся мониторинг;**

**2 заполняется на основании данных С**водной таблицы результатов обработки информации, полученной в ходе опроса должностного лица **(ответ на вопрос 5 анкеты);**

3**заполняется на основании данных С**водной таблицы результатов обработки информации, полученной в ходе опроса должностного лица **(ответ на вопрос 7 анкеты);**

**4 заполняется на основании данных С**водной таблицы результатов обработки информации, полученной в ходе опроса должностного лица **(ответы на вопросы 11, 13, 14, 15, 16, 17 анкеты);**

**5 заполняется на основании данных С**водной таблицы результатов обработки информации, полученной в ходе опроса должностного лица **(ответ на вопрос 18 анкеты);**

**6 заполняется на основании данных** Отчетов о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг, в отношении которых осуществлялся мониторинг **(пункт 3.8 отчетов);**

**7 заполняется на основании данных С**водной таблицы результатов обработки информации, полученной в ходе опроса заявителей услуг **(графа «В целом по органу»);**

**8 заполняется на основании данных** Отчетов о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг, в отношении которых осуществлялся мониторинг **(раздел 4 отчетов).**

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 13  к Методическим рекомендациям по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг  в Забайкальском крае |

**Структура**

доклада о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

1. **Наименование органа местного самоуправления муниципального района (городского округа) Забайкальского края (далее – орган).**
2. **Количество муниципальных услуг, предоставляемых на территории муниципального района (городского округа) соответствии со с**водным перечнем муниципальных услуг и услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и организациями соответствующего муниципального района (городского округа), для размещения в Федеральном реестре государственных и муниципальных услуг (далее – Перечень муниципальных услуг).
3. Количество муниципальных услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг *(в случае, если данный показатель менее 50 процентов от включенных в Перечень муниципальных услуг, необходимо указать причины отклонения).*
4. **Количество муниципальных услуг из числа исследуемых, предоставление которых осуществляется в электронном виде 1.**
5. **Количество муниципальных услуг из числа исследуемых, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ 2.**
6. **Сведения об организации размещения информации о порядке предоставления услуг.**
7. **Сведения об организации размещения бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуг.**
8. **Сведения об организации графика приема заявителей по вопросам предоставления услуги 3.**
9. **Сведения об организации условий предоставления услуг 4.**
10. **Сведения о наличии жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа на ненадлежащее оказание услуг 5.**
11. **Описание выявленных наиболее актуальных проблем, связанных с предоставлением услуги 6.**
12. **Удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуг7.**
13. **Комплекс мер, направленный на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуг8.**

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

**Примечание:**

**1 заполняется на основании данных С**водной таблицы результатов обработки информации, полученной в ходе опроса должностного лица **(ответ на вопрос 4 анкеты), при этом указывается этап перехода на предоставление услуг в электронном виде в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года №1993-р и распоряжением Правительства Забайкальского края от 22 мая 2012 года № 249-р в разрезе муниципальных услуг, в отношении которых осуществлялся мониторинг;**

**2 заполняется на основании данных С**водной таблицы результатов обработки информации, полученной в ходе опроса должностного лица **(ответ на вопрос 5 анкеты);**

3**заполняется на основании данных С**водной таблицы результатов обработки информации, полученной в ходе опроса должностного лица **(ответ на вопрос 7 анкеты);**

**4 заполняется на основании данных С**водной таблицы результатов обработки информации, полученной в ходе опроса должностного лица **(ответы на вопросы 11, 13, 14, 15, 16, 17 анкеты);**

**5 заполняется на основании данных С**водной таблицы результатов обработки информации, полученной в ходе опроса должностного лица **(ответ на вопрос 18 анкеты);**

**6 заполняется на основании данных** Отчетов о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, в отношении которых осуществлялся мониторинг **(пункт 3.8 отчетов);**

**7 заполняется на основании данных С**водной таблицы результатов обработки информации, полученной в ходе опроса заявителей услуг **(графа «В целом по органу»);**

**8 заполняется на основании данных** Отчетов о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, в отношении которых осуществлялся мониторинг **(раздел 4 отчетов).**

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