

Российская Федерация  
Иркутская область  
Муниципальное образование «город Черемхово»  
**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 26 сентября 2022 года

№ 563

О внесении изменения  
в муниципальный правовой акт

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «город Черемхово», в соответствии с Приказом министерства цифрового развития и связи Иркутской области от 20 мая 2022 года № 65-28/22-мпр «Об утверждении методических рекомендаций проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области», руководствуясь статьями 38, 42 Устава муниципального образования «город Черемхово», администрация **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести изменение в Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Черемхово, утвержденный постановлением администрации города Черемхово от 31 августа 2012 года № 665, изложив его в редакции согласно приложению.

2. Признать утратившими силу постановления администрации города Черемхово:

- от 11 сентября 2014 года № 769 «О внесении изменений в Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Черемхово»;

- от 12 мая 2015 года № 332 «О внесении изменений в муниципальный правовой акт».

3. Отделу по организационной, кадровой работе и контролю управления делами администрации города Черемхово (Федорова Г.П.) в течение 5 рабочих дней со дня принятия настоящего постановления внести информационную справку в оригиналы муниципальных правовых актов о дате:

- внесения изменения в соответствии с пунктом 1 настоящего постановления;

- признания утратившими силу в соответствии с пунктом 2 настоящего постановления.

4. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в газете «Черемховский рабочий» и размещению на официальном сайте администрации города Черемхово в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Мэр города Черемхово

В.А. Семенов

Приложение  
к постановлению администрации  
города Черемхово  
от 26 сентября 2022 года № 563

Порядок проведения мониторинга качества  
предоставления муниципальных услуг в городе Черемхово

I. Общие положения

Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (далее - Порядок) определяет процедуры мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования «город Черемхово» и (или) муниципальными казенными, бюджетными или автономными учреждениями города Черемхово (далее - администрация города и (или) муниципальные учреждения).

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

Понятия, применяемые в настоящем Порядке:

объекты мониторинга - муниципальные услуги, оказываемые структурными, внутривидовыми подразделениями администрации города Черемхово и (или) муниципальными учреждениями города Черемхово (далее - структурные, внутривидовые подразделения администрации города и (или) муниципальные учреждения);

субъекты мониторинга - структурные, внутривидовые подразделения администрации города и (или) муниципальные учреждения;

заявитель (получатель муниципальной услуги) - юридическое или физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, обратившееся в структурные, внутривидовые подразделения администрации города и (или) муниципальные учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, для реализации прав либо законных интересов;

качество услуги - совокупность характеристик муниципальной услуги в соответствии с административным регламентом по каждой конкретной услуге, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя в отношении содержания (результата) муниципальной услуги;

доступность услуги - возможность получения муниципальной услуги получателями с учетом всех объективных ограничений. Для разных муниципальных услуг и категорий получателей доступность услуги может определяться разными характеристиками, не только общими (территориальная

доступность или наличие информационных стендов), но и специфическими для группы получателей;

экспертная группа – совещательный орган, созданный с целью проведения оценки соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг. Положение об экспертной группе и персональный состав экспертной группы утверждается муниципальным правовым актом администрации города Черемхово.

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводится структурными, внутривидовыми подразделениями администрации города и (или) муниципальными учреждениями, ответственными за предоставление муниципальных услуг, в течение календарного года.

## II. Цели и задачи мониторинга

Мониторинг проводится в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых заявителям на территории города Черемхово.

Основными задачами мониторинга являются:

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

- выявление уровня удовлетворенности жителей города Черемхово предоставляемыми муниципальными услугами;

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

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

## III. Объект мониторинга

Объектом мониторинга может являться:

1. Отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным (решающим жизненную ситуацию) для заявителя муниципальной услуги.

2. Комплекс муниципальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

В обоих случаях в ходе мониторинга исследуются:

- нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;
- практика предоставления исследуемых муниципальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;
- оценка заявителями качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

Перечень исследуемых в рамках мониторинга муниципальных услуг включает муниципальные услуги, содержащиеся в реестре муниципальных услуг муниципального образования «город Черемхово».

#### IV. Предмет мониторинга

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

1. Соблюдение стандартов качества муниципальных услуг.
2. Проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги.
3. Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) муниципальной услуги, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги.
4. Обращения заявителя в структурные, внутривидовые подразделения администрации города и (или) муниципальные учреждения, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги.
5. Финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение муниципальной услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений.
6. Временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям, муниципальной услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных значений.
7. Наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальной услуги.
8. Привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) структурных, внутривидовых подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу.

#### V. Этапы проведения мониторинга

Мониторинг проводится в пять этапов:

Этап I «Организационный»:

- 1) выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг;
- 2) дополнение при необходимости указанного в IV разделе настоящего Порядка перечня исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг, а также показателей в рамках данных параметров;
- 3) выбор обязательных методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения;
- 4) утверждение задания (технического задания) на проведение мониторинга.

Этап II «Подготовительный»:

- 1) предварительный анализ нормативной правовой базы, мнения экспертной группы, заявителей муниципальных услуг с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- 2) определение, выбор и описание характеристик наиболее распространенного (массового) варианта (вариантов) получения муниципальной услуги, наиболее характерного объекта (объектов) исследования (типового объекта наблюдения) в случае, если обстоятельства и способы предоставления муниципальной услуги существенно неоднородны;
- 3) разработка (адаптация к особенностям объекта мониторинга) методик и инструментария сбора первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, в том числе анкет, рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации;
- 4) формирование выборки для проведения опросов;
- 5) определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг;
- 6) подготовка интервьюеров к проведению опросов.

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

- 1) проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно установленных значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги;
- 2) проведение «полевого этапа» исследования – сбор первичных данных и их обработка в соответствии с утвержденными методами, выбранными или разработанными методиками;
- 3) независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;
- 4) заполнение отчетных форм представления информации.

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

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

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

2) систематизация выявленных проблем качества и доступности муниципальной услуги;

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

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

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

6) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров рассматриваемой муниципальной услуги с выявленными проблемами ее получения и ожиданиями ее получателей.

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

## VI. Методика проведения мониторинга

Оценка качества предоставления муниципальных услуг проводится по параметрам качества предоставления муниципальных услуг, указанных в IV разделе настоящего Порядка.

1. Соблюдение стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

Мониторинг соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг проводится в соответствии со стандартами качества предоставления муниципальных услуг, установленных административными регламентами предоставления муниципальных услуг.

При проведении мониторинга соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг используются следующие методы:

а) метод наблюдения в соответствии с оценочными характеристиками реализации стандартов предоставления муниципальных услуг;

б) метод изучения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, с целью выявления установленных требований к качеству предоставления муниципальных услуг;

в) полуформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей муниципальной услуги.

Оценка соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг осуществляется экспертной группой методом наблюдения в соответствии с оценочными характеристиками реализации стандартов предоставления муниципальных услуг, приведенными в таблице № 1.

Каждый член экспертной группы проставляет «да» или «нет» напротив каждой оценочной характеристики.

Таблица № 1

**Оценочные характеристики реализации стандартов  
предоставления муниципальных услуг**

<b>Наименование характеристики</b>	<b>Да/Нет</b>	<b>Рекомендации</b>
Удобное для заявителей место размещение здания структурного, внутривидового подразделения администрации города и (или) муниципального учреждения.		
Здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудованы пандусами для людей с физически ограниченными возможностями.		
Места для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги имеют средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.		
Здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, содержат залы для ожидания и приема заявителей.		
Сектор для информирования заявителей оборудован информационным стендом.		
Зал ожидания оборудован местами для сидения, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации.		
Количество мест для сидения определяется согласно предполагаемой нагрузке на одну штатную единицу должностных лиц. Общее число мест для сидения – не менее 3.		
На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы: 1) адреса, номера телефонов и факсов, график работы структурных, внутривидовых подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений, МФЦ, адрес сайта структурных, подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений, МФЦ в сети «Интернет», адрес федерального портала государственных услуг <a href="http://www.gosuslugi.ru">http://www.gosuslugi.ru</a> ; 2) сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг; 3) перечень документов, которые заявитель должен представить для получения муниципальной услуги; 4) перечень оснований для отказа в предоставлении		

Наименование характеристики	Да/Нет	Рекомендации
муниципальной услуги; 5) порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц; 6) образец заполнения необходимых документов; 7) административные регламенты предоставляемых муниципальных услуг.		

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

По результатам оценки члены экспертной группы выявляют наиболее часто встречающиеся нарушения стандартов качества предоставления муниципальной услуги, дают рекомендации по улучшению условий ее предоставления.

Помимо оценочных характеристик реализации стандартов качества предоставления муниципальных услуг, в ходе проведения мониторинга оцениваются 9, 10, 14, 16–20, 22, 23, 27, 36–39 вопросы Анкеты для проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией города и (или) муниципальными учреждениями (далее - Анкета), представленной в приложении № 1 к настоящему Порядку.

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

Для общей оценки соответствия качества муниципальной услуги стандартам ее предоставления рассчитывается индекс соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг ( $I_{ст}$ ).

В расчете индекса соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг ( $I_{ст}$ ) участвуют вопросы Анкеты 10, 14, 19, 20, 22, представленные в таблице № 2.

Вопросы Анкеты 9, 16, 17, 18, 23, 27, 36-39 в расчете индекса соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг не участвуют, однако помогают понять мотивы и пожелания заявителя, причины сложившегося значения индекса.

Таблица № 2

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

№ в/а	Вопрос Анкеты	Шкала	Вес для подсчета индекса
10.	Понадобилось ли Вам обращаться еще куда-	5 – больше нигде не обращался; 4 – одно дополнительное обращение;	0,2



№ в/а	Вопрос Анкеты	Шкала	Вес для подсчета индекса
	либо, чтобы узнать полную информацию о том, где именно можно решить свой вопрос и какие документы потребуются?	3 – два дополнительных обращения; 2 – четыре дополнительных обращения; 1 – более пяти обращений.	
14.	О каких альтернативных способах информирования о предоставлении муниципальной услуги Вы знаете?	1) нормативные правовые акты; 2) личные консультации сотрудников ОМСУ, МУ, МФЦ; 3) информация на стендах в ОМСУ, МУ, МФЦ; 4) консультации сотрудников ОМСУ, МУ, МФЦ; по телефону; 5) соседи; 6) коллеги, знакомые, родственники; 7) публикации в газетах; 8) передачи на телевидении; 9) информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»; 10) передачи по радио; 11) региональная государственная информационная система «Портал государственных услуг Иркутской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Интернет; 12) другое (что именно) _____  Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 – более 7 источников; 4 – от 4 до 7 альтернативных источников; 3 – от 2 до 4 альтернативных источника; 2 – 1 альтернативный источник информации; 1 – никаких альтернативных источников.	0,2
19.	Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками ОМСУ, МУ, МФЦ? (один ответ).	5 – очень доволен; 4 – доволен; 3 – скорее доволен; 2 – скорее недоволен; 1 – совершенно недоволен.	0,2
20.	Приходилось ли Вам ожидать приема у сотрудника ОМСУ, МУ, МФЦ в очереди? (один	1) нет, не приходилось ни разу; 2) по-разному, и приходилось, и нет; 3) да, при каждом посещении.	0,2

№ в/а	Вопрос Анкеты	Шкала	Вес для подсчета индекса
	ответ).	Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 – нет, не приходилось ни разу; 3 – по-разному, и приходилось, и нет; 1 – да, при каждом посещении.	
22.	Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? (один ответ).	5 – вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы получать качественные муниципальные услуги; 4 – скорее удобно; 3 – в чем-то удобно, в чем-то – нет; 2 – скорее, неудобно – потребитель лишен многих возможностей. 1 – неудобно – получить качественную муниципальную услугу в этом здании очень сложно.	0,2
<p>Примечание: ОМСУ – орган местного самоуправления; МУ – муниципальное учреждение; МФЦ – многофункциональный центр.</p>			

Индекс соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг ( $I_{ст}$ ) определяется как сумма средних баллов по каждому вопросу, входящему в расчет индекса, умноженных на весовой коэффициент вопроса:

$$I_{ст} = \sum V_{ср} \times K,$$

где:

$V_{ср}$  – средний балл;

$K$  – весовой коэффициент.

Средний балл рассчитывается по формуле:

$$V_{ср} = \frac{K_б}{K_о},$$

где:

$K_б$  – сумма баллов по вопросу;

$K_о$  – количество респондентов.

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

$$I_{ст\%} = \frac{I_{ст}}{5} \times 100\%,$$

где:

$I_{ст}$  – общий индекс соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

Оценка соответствия муниципальной услуги стандартам качества ее предоставления осуществляется в соответствии со значениями, приведенными в таблице № 3.

Таблица № 3

**Интерпретация значений индекса соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг**

<b>№ п/п</b>	<b>Значение индекса соблюдения стандартов, %</b>	<b>Интерпретация значений индекса</b>
1.	85 – 100	Очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги
2.	65 – 84	Высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги
3.	50 – 64	Средний уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги
4.	36 – 49	Низкий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги
5.	0 – 35	Очень низкий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги

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

По полученному значению индекса соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг производится ранжирование муниципальных услуг по данному параметру.

Наибольшей величине индекса присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

Ранжирование структурных, внутривидовых подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений производится в соответствии с коэффициентом соблюдения стандартов качества ( $K_{ст}$ ), рассчитанным как среднее арифметическое индексов соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг по каждой услуге, предоставляемой структурными, внутривидовыми подразделениями администрации города и (или) муниципальными учреждениями.

Наибольшей величине коэффициента соблюдения стандартов качества присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким структурным, внутривидовым подразделениям администрации города и (или) муниципальным учреждениям.

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

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

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

Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги ( $I_{пр}$ ), рассчитывается как среднее арифметическое ответов на 28, 29 вопросы Анкеты, представленные в таблице № 4.

Вопросы Анкеты 35, 42, 43, 50, 51 в расчете индекса соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг не участвуют, однако помогают понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса:

$$I_{пр} = \frac{K_6}{K_0},$$

где:

$K_6$  – сумма баллов по вопросу;

$K_0$  – количество опрошенных человек.

Таблица № 4

Вопросы Анкеты, участвующие в расчете индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, и интерпретация ответов

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

№ в/а	Вопросы Анкеты	Шкала
ОМСУ – орган местного самоуправления; МУ – муниципальное учреждение; МФЦ – многофункциональный центр.		

Для вычисления значения уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги в процентах, применяется следующая формула:

$$I_{\text{пр}\%} = \frac{I_{\text{пр}}}{5} \times 100\%,$$

где:

$I_{\text{пр}}$  – индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги.

По полученному значению оценивается уровень проблем, возникающих у заявителя при получении муниципальной услуги, в соответствии со значениями, приведенными в таблице № 5.

Таблица № 5

**Интерпретация значений индекса уровня проблем,  
возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги**

№ п/п	Значение индекса уровня проблем, %	Интерпретация значений индекса
1.	85 – 100	Очень низкий уровень проблем
2.	65 – 84	Низкий уровень проблем
3.	50 – 64	Уровень проблем допустимый
4.	36 – 49	Уровень проблем, выше среднего
5.	0 – 35	Высокий уровень проблем

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

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

Ранжирование структурных, внутривидовых подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений производится в соответствии с коэффициентом уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги ( $K_{\text{пр}}$ ), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня проблем, возникающих у заявителей при

получении муниципальной услуги, по каждой услуге, предоставляемой структурными, внутривидовыми подразделениями администрации города и (или) муниципальными учреждениями.

Наибольшей величине коэффициента уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким структурным, внутривидовым подразделениям администрации города и (или) муниципальным учреждениям.

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

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

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

В подсчете общего индекса удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) (далее - общий индекс удовлетворенности) используются блоки, представленные в таблице № 6.

Таблица № 6

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

Для расчета общего индекса удовлетворенности заявителей муниципальной услугой используются вопросы Анкеты 8, 11–13, 15, 19, 22, 24, 26, 40, 41, 44, 48, 50, представленные в таблице № 7.

Вопросы Анкеты 49, 52, 53 в расчете индекса удовлетворенности заявителей муниципальной услугой не участвуют, однако помогают понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса, а также ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемых муниципальных услуг.

Таблица № 7

Перечень вопросов Анкеты и их весовые коэффициенты, участвующие в расчете общего индекса удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью

№ п/п	Блок	№ в/а	Вопрос Анкеты	Шкала	Вес для подсчета индекса по блоку
1.	Информирование заявителей	11	Оцените по пятибалльной шкале полноту полученной информации из источника, в который обратились (по убыванию).	5 – очень доволен; 4 – доволен; 3 – скорее доволен; 2 – скорее недоволен; 1 – совершенно недоволен.	0,25
		12	Оцените по пятибалльной шкале актуальность полученной информации (по убыванию).	5 – очень актуальна; 4 – актуальна; 3 – скорее актуальна; 2 – скорее неактуальна; 1 – совершенно неактуальна.	0,25
		13	Оцените по пятибалльной шкале достоверность полученной информации (по убыванию).	5 – очень доволен; 4 – доволен; 3 – скорее доволен; 2 – скорее недоволен; 1 – совершенно недоволен.	0,25
		15	Насколько Вы были довольны имеющимися возможностями получения информации? (один ответ).	5 – очень доволен; 4 – доволен; 3 – скорее доволен; 2 – скорее недоволен; 1 – совершенно недоволен.	0,13
		19	Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками ОМСУ, МУ, МФЦ ответами на Ваши звонки по телефону? (один ответ).	5 – очень доволен; 4 – доволен; 3 – скорее доволен; 2 – скорее недоволен; 1 – совершенно недоволен.	0,06
2.	Комфортность получения услуги	19	Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками ОМСУ, МУ, МФЦ внимательностью и вежливостью	5 – очень доволен; 4 – доволен; 3 – скорее доволен; 2 – скорее недоволен; 1 – совершенно	0,2

№ п/п	Блок	№ в/а	Вопрос Анкеты	Шкала	Вес для подсчета индекса по блоку
			сотрудников? (один ответ).	недоволен.	
		22	Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? Оцените уровень удобства по пятибалльной шкале (один ответ).	5 – очень удобны; 4 – удобны; 3 – скорее удобны; 2 – скорее не удобны; 1 – совершенно не удобны.	0,2
		24	Удовлетворяет ли Вас организация очереди в ОМСУ, МУ, МФЦ? Оцените по пятибалльной шкале уровень организации очереди (по убыванию).	5 – полностью удовлетворяет; 4 – удовлетворяет; 3 – скорее удовлетворяет; 2 – скорее не удовлетворяет; 1 – совершенно не удовлетворяет.	0,2
		40	Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения ОМСУ, МУ, МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение) (по убыванию).	5 – полностью удовлетворяет; 4 – удовлетворяет; 3 – скорее удовлетворяет; 2 – скорее не удовлетворяет; 1 – совершенно не удовлетворяет.	0,2
		41	Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения ОМСУ, МУ, МФЦ, в котором предоставляется муниципальная услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования, мест для сидения) (по убыванию).	5 – полностью удовлетворяет; 4 – удовлетворяет; 3 – скорее удовлетворяет; 2 – скорее не удовлетворяет; 1 – совершенно не удовлетворяет.	0,2
3.	Время работы	26	Оцените по пятибалльной шкале, насколько	5 – полностью удовлетворяет; 4 – удовлетворяет;	1



№ п/п	Блок	№ в/а	Вопрос Анкеты	Шкала	Вес для подсчета индекса по блоку
			удовлетворяет Вас график работы ОМСУ, МУ, МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу (по убыванию).	3 – скорее удовлетворяет; 2 – скорее не удовлетворяет; 1 – совершенно не удовлетворяет.	
4.	Сложность получения услуги	8	Оцените по пятибалльной шкале временные затраты. По Вашему мнению, прохождение процедуры было долгим или быстрым? (один ответ).	5 – очень быстро; 4 – быстро; 3 – недолго, нормально, приемлемо; 2 – в общем-то, долго; 1 – слишком долго.	0,25
		19	Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками ОМСУ, МУ, МФЦ компетентностью сотрудников? (один ответ).	5 – полностью удовлетворяет; 4 – удовлетворяет; 3 – скорее удовлетворяет; 2 – скорее не удовлетворяет; 1 – совершенно не удовлетворяет.	0,1
		44	Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих организации.	5 – полностью удовлетворяет; 4 – удовлетворяет; 3 – скорее удовлетворяет; 2 – скорее не удовлетворяет; 1 – совершенно не удовлетворяет.	0,1
		48	Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления муниципальной услуги в целом.	5 баллов – отлично; 4 балла – хорошо; 3 балла – удовлетворительно; 2 балла – плохо; 1 балл – очень плохо.	0,25
		50	Насколько сложным Вам показался весь процесс получения муниципальной услуги, начиная с подготовки документов? (один ответ).	5 – совсем несложный; 4 – не очень сложный; 3 – средней сложности; 2 – довольно сложный;	0,3

№ п/п	Блок	№ в/а	Вопрос Анкеты	Шкала	Вес для подсчета индекса по блоку
				1 – очень сложный.	
Примечание: ОМСУ – орган местного самоуправления; МУ – муниципальное учреждение; МФЦ – многофункциональный центр.					

$$I_{y0} = 0,23 \times I_{y1} + 0,2 \times I_{y2} + 0,11 \times I_{y3} + 0,46 \times I_{y4},$$

где:

$I_{y1}$  – индекс удовлетворенности заявителей информированием;

$I_{y2}$  – индекс удовлетворенности уровнем комфортности получения услуги;

$I_{y3}$  – индекс удовлетворенности временем работы;

$I_{y4}$  – индекс удовлетворенности сложностью получения услуги.

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

$$I_y = \sum V_{cp} \times K,$$

где:

$V_{cp}$  – средний балл;

$K$  – весовой коэффициент.

Средний балл рассчитывается по формуле:

$$V_{cp} = \frac{K_6}{K_0},$$

где:

$K_6$  – сумма баллов по вопросу;

$K_0$  – количество опрошенных человек.

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

$$I_{y0\%} = \frac{I_{y0}}{5} \cdot 100\%$$

где:

$I_{y0}$  – общий индекс удовлетворенности.

По полученному значению общего уровня удовлетворенности производится общая оценка удовлетворенности получателей муниципальной

услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) в соответствии со значениями, представленными в таблице № 8.

Таблица № 8

### Интерпретация значений общего индекса удовлетворенности

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

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

По полученному значению общего индекса удовлетворенности производится ранжирование муниципальных услуг по данному параметру. Наибольшей величине индекса присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

Ранжирование структурных, внутривидовых подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений производится в соответствии с коэффициентом удовлетворенности ( $K_u$ ), рассчитанным как среднее арифметическое индексов удовлетворенности по каждой муниципальной услуге, предоставляемой структурными, внутривидовыми подразделениями администрации города и (или) муниципальными учреждениями.

Наибольшей величине коэффициента удовлетворенности присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким структурным, внутривидовым подразделениям администрации города и (или) муниципальным учреждениям.

4. Обращения заявителя в структурные, внутривидовые подразделения администрации города и (или) муниципальные учреждения, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги.

Мониторинг состава и количества обращений заявителя в структурные, внутривидовые подразделения администрации города и (или) муниципальные учреждения, а также обращения в организации, обусловленные требованиями структурных, внутривидовых подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги, проводится с использованием следующих методов:

- метод изучения административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг с целью выявления установленных состава и количества обращений в структурные, внутривидовые подразделения администрации города и (или) муниципальные учреждения;

- полужформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

В оценке данного параметра участвуют 3–5 вопросы Анкеты.

В подсчете индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям ( $I_{обр}$ ) используются 3-4 вопросы Анкеты, представленные в таблице № 9. Вопрос 5 Анкеты в расчете индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям не участвует, однако помогает понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса.

Таблица № 9

Перечень вопросов Анкеты и их весовые коэффициенты, участвующие в расчете индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям

№ в/а	Вопрос Анкеты	Шкала	Вес для подсчета индекса
3.	Сколько раз Вы посещали ОМСУ, МУ, МФЦ для получения конечного результата муниципальной услуги? _____	Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 – число обращений соответствует установленной норме; 4 – число обращений превышает установленную норму на 2 посещения; 2 – число обращений превышает установленную норму на 3 посещения; 1 – число обращений превышает установленную норму на 4 посещения.	0,55
4.	Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу? Сколько раз?	5 – не приходилось; 4 – приходилось обращаться дважды; 3 – приходилось 3 раза; 2 – приходилось 4 раза; 1 – приходилось 5 и более раз.	0,45
Примечание: ОМСУ – орган местного самоуправления; МУ – муниципальное учреждение; МФЦ – многофункциональный центр.			

Индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям ( $I_{обр}$ ) определяется как сумма средних баллов по каждому вопросу, умноженных на весовой коэффициент для подсчета индекса:

$$I_{\text{обр}} = \sum V_{\text{ср}} \times K,$$

где:

$V_{\text{ср}}$  – средний балл;

$K$  – весовой коэффициент.

Средний балл по каждому вопросу рассчитывается по формуле:

$$V_{\text{ср}} = \frac{K_6}{K_0},$$

где:

$K_6$  – сумма баллов по вопросу;

$K_0$  – количество опрошенных человек.

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

$$I_{\text{обр}\%} = \frac{I_{\text{обр}}}{5} \cdot 100\%,$$

где:

$I_{\text{обр}}$  – индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям.

По полученному значению индекса осуществляется оценка уровня соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям в соответствии со значениями, приведенными в таблице № 10.

Таблица № 10

Интерпретация значений индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям

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

Индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям рассчитывается как в целом по всем услугам, так и по каждой услуге в отдельности.

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

Ранжирование структурных, внутривидовых подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений производится в соответствии с коэффициентом соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям ( $K_{обр}$ ), рассчитанным как среднее арифметическое индексов соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям по каждой муниципальной услуге, предоставляемой структурными, внутривидовыми подразделениями администрации города и (или) муниципальными учреждениями.

Наибольшей величине коэффициента соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким структурным, внутривидовым подразделениям администрации города и (или) муниципальным учреждениям.

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

При проведении мониторинга финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги используются следующие методы проведения мониторинга:

- метод изучения административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг с целью выявления установленных финансовых затрат на получение услуги;

- полустандартизованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

В оценке финансовых затрат участвуют 33, 34 вопросы Анкеты, представленные в таблице № 11.

Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги ( $I_{фз}$ ) (далее - индекс уровня финансовых затрат) рассчитывается как среднее арифметическое суммы ответов на вопросы Анкеты, представленные в таблице № 11.

$$I_{фз} = \frac{K_6}{K_0},$$

где:

$K_6$  – сумма баллов по вопросу;

$K_0$  – количество опрошенных человек.

Вопросы Анкеты, участвующие в расчете индекса уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги

№ в/а	Вопросы Анкеты	Шкала
33/34	<p>Последний раз, когда Вы получали муниципальную услугу, Вы получали ее бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги, или с оплатой, превышающей установленный размер?</p> <p>В случае оплаты муниципальной услуги укажите размер этой платы: _____ рублей.</p>	<p>1) получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги;</p> <p>2) часть стоимости муниципальной услуги пришлось заплатить.</p> <p>Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:</p> <p>5 – получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги;</p> <p>4 – оплата превышает установленный размер до 5%;</p> <p>3 – оплата превышает установленный размер до 7,5%;</p> <p>2 – оплата превышает установленный размер до 10%;</p> <p>1 – оплата превышает установленный размер на 10% и более.</p>

Для вычисления значения индекса финансовых затрат ( $I_{фз}$ ) в процентах применяется следующая формула:

$$I_{фз\%} = \frac{I_{фз}}{5} \cdot 100\%,$$

где:

$I_{фз}$  – индекс уровня финансовых затрат.

Уровень финансовых затрат оценивается в соответствии со значениями индекса, представленными в таблице № 12.

Таблица № 12

Интерпретация значений индекса уровня финансовых затрат заявителя

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

6.	0 – 25	Очень высокий уровень финансовых затрат
----	--------	-----------------------------------------

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

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

Ранжирование структурных, внутривидовых подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений производится в соответствии с коэффициентом уровня финансовых затрат ( $K_{фз}$ ), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня финансовых затрат по каждой муниципальной услуге, предоставляемой структурными, внутривидовыми подразделениями администрации города и (или) муниципальными учреждениями.

Наибольшей величине коэффициента уровня финансовых затрат присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким структурным, внутривидовым подразделениям администрации города и (или) муниципальным учреждениям.

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

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

- метод изучения административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг с целью выявления установленных временных затрат заявителя при получении муниципальной услуги;
- полужурнализованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

В подсчете индекса уровня временных затрат ( $I_{вз}$ ) используются 6, 7, 21 вопросы Анкеты, представленные в таблице № 13.

Таблица № 13

Перечень вопросов Анкеты и их весовые коэффициенты, участвующие в расчете индекса временных затрат

№ в/а	Вопрос Анкеты	Шкала	Вес для подсчета индекса
6.	Сколько примерно времени	Шкала ответов для подсчета индекса	0,2



№ в/а	Вопрос Анкеты	Шкала	Вес для подсчета индекса
	было потрачено заявителем на подготовку пакета документов? _____ часов _____ дней	преобразуется следующим образом: 5 – число обращений соответствует установленной норме; 4 – число обращений превышает установленную норму на 2 посещения; 2 – число обращений превышает установленную норму на 3 посещения; 1 – число обращений превышает установленную норму на 4 посещения.	
7.	Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата муниципальной услуги? _____	Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 – время ожидания соответствует установленной норме; 4 – время ожидания превышает установленную норму на 2 дня; 3 – время ожидания превышает установленную норму на 3-5 дней; 2 – время ожидания превышает установленную норму на 6-10 дней; 1 – время ожидания превышает установленную норму более чем на 10 дней.	0,55
21.	Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди? _____ минут _____ часов	Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 – время ожидания в очереди соответствует установленной норме; 4 – время ожидания в очереди превышает установленную норму менее чем на 15 минут; 3 – время ожидания в очереди превышает установленную норму на 16-30 минут; 2 – время ожидания в очереди превышает установленную норму на 31-60 минут; 1 – время ожидания в очереди превышает установленную норму более чем на 1 час.	0,25

Индекс уровня временных затрат ( $I_{вз}$ ) определяется как сумма средних баллов по каждому вопросу, умноженных на весовой коэффициент вопроса для подсчета индекса.

$$I_{вз} = \sum V_{cp} \times K, (15)$$

где:

$V_{cp}$  – средний балл;

$K$  – весовой коэффициент.

Средний балл по каждому вопросу рассчитывается по формуле:

$$V_{cp} = \frac{K_6}{K_0}, \quad (16)$$

где:

$K_6$  – сумма баллов по вопросу;

$K_0$  – количество опрошенных человек.

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

$$I_{B3\%} = \frac{I_{B3}}{5} \cdot 100\%, \quad (17)$$

где:

$I_{B3}$  – индекс уровня временных затрат.

По полученному значению индекса осуществляется оценка уровня временных затрат заявителя в соответствии со значениями, представленными в таблице № 14.

Таблица № 14

#### Интерпретация значений индекса уровня временных затрат

№ п/п	Значение индекса уровня временных затрат, %	Интерпретация значений индекса
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

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

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

Ранжирование структурных, внутривидовых подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений производится в соответствии с коэффициентом уровня временных затрат ( $K_{B3}$ ), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня временных затрат по каждой муниципальной услуге, предоставляемой структурными, внутривидовыми

подразделениями администрации города и (или) муниципальными учреждениями.

Наибольшей величине коэффициента уровня временных затрат присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким структурным, внутривидовым подразделениям администрации города и (или) муниципальным учреждениям.

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

Мониторинг наличия неформальных платежей в связи с получением муниципальных услуг определяется с использованием следующих методов:

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

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

В подсчете индекса уровня неформальных платежей ( $I_{нп}$ ) используется 30 вопрос Анкеты, представленный в таблице № 15. Вопросы 31, 32 Анкеты помогают понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса.

Индекс уровня неформальных платежей ( $I_{нп}$ ) рассчитывается как среднее арифметическое ответов на вопрос:

$$I_{нп} = \frac{K_6}{K_0}, \quad (18)$$

где:

$K_6$  – сумма баллов по вопросу;

$K_0$  – количество опрошенных человек.

Таблица № 15

Вопрос Анкеты, участвующий в расчете индекса уровня неформальных платежей, и интерпретация ответов

№ в/а	Вопросы Анкеты	Шкала
30.	Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам сотрудникам ОМСУ, МУ, МФЦ?	Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 – не приходится; 4 – приходилось 1 раз; 3 – редко, но приходится; 2 – приходится часто; 1 – приходится постоянно.
Примечание: ОМСУ – орган местного самоуправления; МУ – муниципальное учреждение;		

МФЦ – многофункциональный центр.
----------------------------------

Для вычисления значения уровня неформальных платежей ( $I_{\text{нп}}$ ) в процентах применяется следующая формула:

$$I_{\text{нп}\%} = \frac{I_{\text{нп}}}{5} \cdot 100\%,$$

где:

$I_{\text{нп}}$  – индекс уровня неформальных платежей.

Уровень неформальных платежей оценивается в соответствии со значениями индекса, приведенными в таблице № 16.

Таблица № 16

#### Интерпретация значений индекса уровня неформальных платежей

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

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

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

Ранжирование структурных, внутривидовых подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений производится в соответствии с коэффициентом уровня неформальных платежей ( $K_{\text{нп}}$ ), рассчитанным как среднее арифметическое индексов уровня неформальных платежей по каждой услуге, предоставляемой структурными, внутривидовыми подразделениями администрации города и (или) муниципальными учреждениями.

Наибольшей величине коэффициента уровня неформальных платежей присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким структурным, внутривидовым подразделениям администрации города и (или) муниципальным учреждениям.

8. Привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) структурных,

внутриструктурных подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу.

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

В оценке данного параметра участвуют 45–47 вопросы Анкеты.

В расчете индекса уровня привлечения посредников в ходе получения муниципальной услуги ( $I_n$ ) (далее - индекс уровня привлечения посредников) используется 45 вопрос Анкеты, представленный в таблице № 17. Вопросы Анкеты 46-47 помогают понять мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса.

Таблица № 17

Вопрос Анкеты, участвующий в расчете индекса уровня привлечения посредников в получении муниципальной услуги

№ в/а	Вопросы Анкеты	Шкала
45*	Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения муниципальной услуги? (в подсчете участвуют только ответы тех получателей услуги, которые обращались в посредническую организацию по принуждению (явному, неявному) структурных, внутриструктурных подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений)	5 – не приходится; 4 – приходилось 1 раз; 3 – изредка, но приходится; 2 – приходится часто; 1 – приходится постоянно.
45**	Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения услуги? (в подсчете участвуют ответы всех получателей услуги, которые обращались в посредническую организацию самостоятельно)	5 – не приходится; 4 – приходилось 1 раз; 3 – изредка, но приходится; 2 – приходится часто; 1 – приходится постоянно.

\* - вопрос предназначен для определения доли привлечения посредников в получении муниципальной услуги по принуждению (явному, неявному) со стороны структурных, внутриструктурных подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений, в общем объеме привлечения посредников. Ответы на вопрос не используются в расчете индекса уровня привлечения посредников в получении муниципальной услуги;

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

Индекс уровня привлечения посредников ( $I_{п}$ ), определяется как отношение суммы баллов по ответам на вопрос Анкеты к количеству опрошенных человек.

$$I_{п} = \frac{K_6}{K_0},$$

где:

$K_6$  – сумма баллов по ответам на вопрос Анкеты;

$K_0$  – количество опрошенных человек.

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

$$I_{п\%} = \frac{I_{пп}}{5} \cdot 100\%,$$

где:

$I_{п}$  – индекс привлечения посредников.

По полученному значению индекса уровня привлечения посредников осуществляется оценка уровня привлечения посреднических организаций в соответствии со значениями, представленными в таблице № 18.

Таблица № 18

#### Интерпретация значений индекса уровня привлечения посредников

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

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

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

Ранжирование структурных, внутривидовых подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений производится в соответствии с коэффициентом привлечения посредников ( $K_n$ ), рассчитанным как среднее арифметическое индексов привлечения посредников по каждой муниципальной услуге, предоставляемой структурными, внутривидовыми подразделениями администрации города и (или) муниципальными учреждениями.

Наибольшей величине коэффициента привлечения посредников присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким структурным, внутривидовым подразделениям администрации города и (или) муниципальным учреждениям.

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

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

Весовые коэффициенты по каждому параметру качества предоставления муниципальных услуг, необходимые для расчета итогового индекса качества предоставления муниципальных услуг, представлены в таблице № 19.

Таблица № 19

#### Параметры качества предоставления муниципальных услуг и их весовые коэффициенты

№ п/п	Параметр	Весовой коэффициент
1.	Соблюдение стандартов муниципальных услуг	0,1
2.	Проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги	0,1
3.	Удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам)	0,3
4.	Обращения заявителя в структурные, внутривидовые подразделения администрации города и (или) муниципальные учреждения, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги	0,1
5.	Финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение муниципальной услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений	0,1
6.	Временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и муниципальной услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных	0,1

№ п/п	Параметр	Весовой коэффициент
	значений	
7.	Наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальной услуги	0,1
8.	Привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) структурных, внутривидовых подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу	0,1
	ИТОГО	1,0

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

$$I_k = 0,1 \times I_{ст} + 0,1 \times I_{пр} + 0,3 \times I_{yo} + 0,1 \times I_{обр} + 0,1 \times I_{фз} + 0,1 \times I_{вз} + 0,1 \times I_{нп} + 0,1 \times I_{п},$$

где:

$I_{ст}$  - индекс соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг;

$I_{пр}$  - индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги;

$I_{yo}$  - общий индекс удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам);

$I_{обр}$  - индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям;

$I_{фз}$  - индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги;

$I_{вз}$  - индекс уровня временных затрат;

$I_{нп}$  - индекс уровня неформальных платежей;

$I_{п}$  - индекс уровня привлечения посредников в ходе получения муниципальной услуги.

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

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким услугам.

Ранжирование структурных, внутривидовых подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений производится в соответствии с коэффициентом качества предоставления муниципальных услуг



( $K_k$ ), рассчитанным как среднее арифметическое индексов качества предоставления муниципальных услуг по каждой услуге, предоставляемой структурными, внутривидовыми подразделениями администрации города и (или) муниципальными учреждениями.

Наибольшей величине коэффициента качества предоставления муниципальных услуг присваивается значение 1.0 (первое место). Не исключается возможность присвоения одного места нескольким структурным, внутривидовым подразделениям администрации города и (или) муниципальным учреждениям.

## VII. Итоговые результаты проведения мониторинга

Структурные, внутривидовые подразделения администрации города и (или) муниципальные учреждения по итогам проведенного мониторинга готовят отчет о проведенном мониторинге качества предоставления муниципальных услуг (далее – отчет), который содержит следующие сведения:

а) результаты по оценочным характеристикам реализации стандарта качества предоставления муниципальных услуг, согласно приложению № 2 к настоящему Порядку;

б) результаты мониторинга по каждой муниципальной услуге, предоставляемой структурным, внутривидовым подразделением администрации города и (или) муниципальным учреждением, согласно приложению № 3 к настоящему Порядку;

в) результаты качества предоставления всего перечня муниципальных услуг, предоставляемых структурными, внутривидовыми подразделениями администрации города и (или) муниципальными учреждениями, согласно приложению № 4 к настоящему Порядку;

г) перечень наиболее часто встречающихся отклонений от стандартов качества предоставления муниципальной услуги структурным, внутривидовым подразделением администрации города и (или) муниципальным учреждением и анализ выявленных отклонений;

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

Отчеты структурных и внутривидовых подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений направляются в отдел экономического развития администрации города. Заведующий сектором муниципальных услуг отдела экономического развития администрации города (далее - заведующий сектором муниципальных услуг) на основе отчетов структурных, внутривидовых подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений готовит сводный отчет о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг по муниципальному образованию «город Черемхово» (далее – сводный отчет), который содержит следующие сведения:

а) результаты мониторинга оценочных характеристик реализации стандарта качества предоставления муниципальных услуг, согласно приложению № 5 к настоящему Порядку;

б) результаты ранжирования муниципальных услуг, предоставляемых структурными, внутривидовыми подразделениями администрации города и (или) муниципальными учреждениями, по полученному значению индекса, согласно приложению № 6 к настоящему Порядку;

в) результаты ранжирования структурных, внутривидовых подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений по полученному коэффициенту согласно приложению № 7 к настоящему Порядку;

г) перечень наиболее часто встречающихся отклонений от стандартов качества предоставления муниципальных услуг структурными, внутривидовыми подразделениями администрации города и (или) муниципальными учреждениями.

д) перечень структурных, внутривидовых подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений, в которых при проведении мониторинга были выявлены нарушения стандартов качества предоставления муниципальных услуг;

е) выводы по принятию решений об устранении выявленных проблем предоставления муниципальных услуг.

Результаты мониторинга могут иллюстрироваться графиками, диаграммами.

Заведующий сектором муниципальных услуг в день подписания сводного отчета заместителем мэра города по экономическим вопросам направляет его мэру города Черемхово.

В срок до 1 октября текущего года сводный отчет направляется в министерство цифрового развития и связи Иркутской области для подготовки доклада о проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области.

Управляющий делами администрации –  
заместитель мэра города

Г.А. Попова

Приложение № 1  
к Порядку проведения мониторинга  
качества предоставления муниципальных  
услуг в городе Черемхово,  
утвержденному постановлением  
администрации города Черемхово

от 31 августа 2012 года № 665  
 (в редакции постановления  
 администрации города Черемхово  
 от 26 сентября 2022 года № 563)

Анкета для проведения мониторинга качества  
 предоставления муниципальных услуг в городе Черемхово

(наименование муниципальной услуги)

1. Когда Вы обращались за получением муниципальной услуги? Назовите  
 месяц и год: \_\_\_\_\_

2. Куда Вы обращались за получением муниципальной услуги?

- а) в орган местного самоуправления города Черемхово (далее – ОМСУ);
- б) в муниципальное учреждение города Черемхово (далее – МУ);
- в) в многофункциональный центр (далее – МФЦ).

3. Сколько раз Вы посещали ОМСУ, МУ, МФЦ для получения конечного  
 результата муниципальной услуги? \_\_\_\_\_

4. Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу?  
 Сколько раз?

- а) не приходилось;
- б) приходилось обращаться дважды;
- в) приходилось обращаться 3 раза;
- г) приходилось обращаться 4 раза;
- д) приходилось обращаться 5 раз и более.

5. Назовите все причины вашего посещения ОМСУ, МУ, МФЦ в процессе  
 получения муниципальной услуги (отметить все, что назовет респондент)

- а) чтобы получить консультацию сотрудника ОМСУ, МУ, МФЦ;
- б) чтобы подать документы;
- в) обнаружались ошибки при подготовке документов;
- г) внесение дополнительной информации, документов;
- д) из-за больших очередей;
- е) заявитель не успел решить все вопросы в течение рабочего дня  
 (приема);
- ж) за результатом предоставления муниципальной услуги;

з) другое (что именно) \_\_\_\_\_

6. Сколько примерно времени было потрачено заявителем на подготовку  
 пакета документов? \_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ дней

7. Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата муниципальной услуги?

---

8. Оцените по пятибалльной шкале временные затраты. По Вашему мнению, прохождение процедуры было долгим или быстрым? (один ответ)

- а) 1 балл – слишком долго;
- б) 2 балла – в общем-то, долго;
- в) 3 балла – недолго, нормально, приемлемо;
- г) 4 балла – быстро;
- д) 5 баллов – очень быстро.

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

9. Из каких источников Вы получали информацию о порядке предоставления муниципальной услуги? (отметить все, что назовет респондент)

- а) из нормативных правовых актов;
- б) посредством личного непосредственного общения с сотрудниками ОМСУ МУ, МФЦ;
- в) прочитал информацию на стендах в ОМСУ, МУ, МФЦ;
- г) по телефону от сотрудника ОМСУ, МУ, МФЦ;
- д) от соседей;
- е) от коллег, знакомых, родственников;
- ж) публикации в газетах;
- з) передачи на телевидении;
- и) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- к) передачи по радио;
- л) другое (что именно) \_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

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

- а) больше никуда не обращался;
- б) одно дополнительное обращение;
- в) два дополнительных обращения;
- г) четыре дополнительных обращения;
- д) более 5 обращений.

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

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

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

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

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

- а) 5 баллов – очень актуальна;
- б) 4 балла – актуальна;
- в) 3 балла – скорее актуальна;
- г) 2 балла – скорее неактуальна;
- д) 1 балл – совершенно неактуальна.


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

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


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

- а) нормативные правовые акты;
- б) личные консультации сотрудников ОМСУ, МУ, МФЦ;
- в) информация на стендах в ОМСУ, МУ, МФЦ;
- г) консультации сотрудников ОМСУ, МУ, МФЦ по телефону;
- д) соседи;
- е) коллеги, знакомые, родственники;
- ж) публикации в газетах;
- з) передачи на телевидении;
- и) информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»;
- к) передачи по радио;
- л) другое (что именно) \_\_\_\_\_


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

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


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

17. Достаточно ли информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах в ОМСУ, МУ, МФЦ?

- а) да;
- б) нет;


в) информация отсутствует.

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

---



---



---

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

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

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

- а) нет, не приходилось ни разу;  
 б) по-разному, и приходилось, и нет;  
 в) да, при каждом посещении.

  
  


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

\_\_\_\_\_ минут \_\_\_\_\_ часов

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

- а) 5 баллов – очень удобны;  
 б) 4 балла – удобны;  
 в) 3 балла – скорее удобны;  
 г) 2 балла – скорее неудобны;  
 д) 1 балл – совершенно неудобны.

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

- а) стулья, кресла;
- б) столы;
- в) система кондиционирования воздуха;
- г) гардероб;
- д) торговая точка с продуктами и напитками непосредственно в здании
- е) другое (что именно) \_\_\_\_\_

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

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

25. Если не удовлетворяет, то в чем причина?

- а) очередь не организована;
- б) длительное ожидание в очереди;
- в) недостаточно мест для ожидания;
- г) другое \_\_\_\_\_

26. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы ОМСУ, МУ, МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу (по убыванию).

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

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

- а) устраивает нынешний график работы;
- б) все рабочие дни недели в течение всего рабочего времени;
- в) все рабочие дни недели в течение нескольких часов (каких именно?) \_\_\_\_\_
- г) несколько рабочих дней в неделю (каких именно?) \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- д) шесть рабочих дней в неделю (каких именно?) и один выходной день \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

е) другое (что именно) \_\_\_\_\_

ж) все равно.

28. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников ОМСУ, МУ, МФЦ в процессе предоставления муниципальной услуги?

- а) да;
- б) нет.

29. Если да, то с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников ОМСУ, МУ, МФЦ Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления муниципальной услуги?

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

30. Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам сотрудникам ОМСУ, МУ, МФЦ?

- а) приходится постоянно;
- б) приходится часто;
- в) редко, но приходится;
- г) приходилось 1 раз;
- д) не приходится.

31. Если приходилось, то в каких размерах?

- а) \_\_\_\_\_ рублей;
- б) воздержусь.

32. С какой целью Вы осуществляли неформальные платежи? \_\_\_\_\_

---



---

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

- а) получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги;



б) часть стоимости муниципальной услуги пришлось заплатить.

34. В случае оплаты муниципальной услуги укажите размер этой платы:  
\_\_\_\_\_ рублей.

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

- а) да, иначе получить услугу очень сложно;
- б) иногда приходится;
- в) как правило, не приходится;
- г) нет.

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

- а) нет, здание находится в отличном состоянии;
- б) в целом нет, но косметический ремонт не помешает;
- в) здание требует проведения ремонта;
- г) здание требует проведения капитального ремонта.

37. Удобны ли были для Вас имеющиеся условия оказания муниципальной услуги в здании ОМСУ, МУ, МФЦ? (один ответ)

- а) вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы получать качественные муниципальные услуги;
- б) скорее удобно;
- в) в чем-то удобно, в чем-то – нет;
- г) скорее, неудобно – заявитель лишен многих возможностей;
- д) неудобно – получить качественную муниципальную услугу в этом здании очень сложно.

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

- а) достаточно;
- б) не достаточно.

39. Если недостаточно, то чего не хватает?

- а) мест для заполнения документов;
- б) канцелярских принадлежностей;
- в) бланков;
- г) другое \_\_\_\_\_

40. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения ОМСУ, МУ, МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу (условия доступа в здание, его местонахождение)? (по убыванию)

- а) 5 баллов – полностью удовлетворяет;

- б) 4 балла – удовлетворяет;
- в) 3 балла – скорее удовлетворяет;
- г) 2 балла – скорее не удовлетворяет;
- д) 1 балл – полностью не удовлетворяет.


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

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


42. Отказывали ли Вам в предоставлении муниципальной услуги?

- а) да;
- б) нет.


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

---

44. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий сотрудников ОМСУ, МУ, МФЦ?

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


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

- а) приходится постоянно;
- б) приходится часто;
- в) изредка, но приходится;
- г) приходилось 1 раз;
- д) не приходится.


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

- а) для получения консультации или иной помощи при подготовке документов и прохождении административных процедур;
- б) для повышения комфортности получения муниципальной услуги (например, получение услуги вне очереди);
- в) для снижения количества обращений в ОМСУ, МУ, МФЦ;


- г) для подготовки документов для получения муниципальной услуги в соответствии с законодательством;
- д) для получения необходимых навыков для получения муниципальной услуги;
- е) для обеспечения гарантии получения муниципальной услуги;
- ж) другое \_\_\_\_\_

47. Укажите причины Вашего обращения в посредническую организацию:

- а) по собственному желанию;
- б) по принуждению (явному, неявному) со стороны ОМСУ, МУ, МФЦ;
- в) в силу требований законодательства.

48. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления муниципальной услуги в целом?

- а) 5 баллов – отлично;
- б) 4 балла – хорошо;
- в) 3 балла – удовлетворительно;
- г) 2 балла – плохо;
- д) 1 балл – очень плохо.

49. Что Вас больше всего не удовлетворяет в процедуре оказания услуги ОМСУ, МУ, МФЦ и ее результатах (может быть несколько вариантов ответов)?

- а) утомительное ожидание в очереди;
- б) некомпетентность сотрудников – не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу;
- в) приходится ждать принятия решения больше установленного срока;
- г) отсутствие сотрудников в рабочее время;
- д) некомфортно в помещении – душно или холодно;
- е) помещение непригодно для ожидания;
- ж) я не получил то, зачем приходил в учреждение;
- з) муниципальные услуги были оказаны некачественно;
- и) плохая организация процедуры приема посетителей;
- к) грубость, невнимательность сотрудников;
- л) неудобный график работы;
- м) неудобное месторасположение здания, помещения ОМСУ, МУ, МФЦ;
- н) невозможно дозвониться, найти нужного специалиста;
- о) запутанная процедура оформления документов;
- п) недостаточно информации;
- р) другое (что именно) \_\_\_\_\_
- с) всем удовлетворен.

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

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


51. С какими проблемами Вы столкнулись при получении муниципальной услуги? \_\_\_\_\_

---

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

- а) безусловно к лучшему;
- б) скорее к лучшему;
- в) скорее к худшему;
- г) безусловно к худшему;
- д) ничего не изменится.


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

---



---

Благодарим Вас за участие в опросе!

Список использованных сокращений:  
 ОМСУ – органы местного самоуправления;  
 МУ – муниципальное учреждение;  
 МФЦ – многофункциональный центр.

Управляющий делами администрации –  
 заместитель мэра города

Г.А. Попова

Приложение № 2  
к Порядку проведения мониторинга  
качества предоставления муниципальных  
услуг в городе Черемхово, утвержденному  
постановлением администрации города Черемхово

от 31 августа 2012 года № 665\_(в редакции постановления администрации  
города Черемхово  
от 26 сентября 2022 года № 563)

**Форма отчета по оценочным характеристикам реализации стандарта  
качества предоставления  
муниципальных услуг администрацией города Черемхово  
и (или) муниципальными учреждениями города Черемхово**

№ п/ п	Наименование характеристик и	Да/Не т	Рекомендаци и	Наименование структурного, внутриструктурног о подразделения администрации города Черемхово и (или) муниципального учреждения, в котором проводился мониторинг	Адрес	Время и дата проведения мониторинг а

Управляющий делами администрации –  
заместитель мэра города

Г.А. Попова

Приложение № 3  
к Порядку проведения мониторинга  
качества предоставления муниципальных  
услуг в городе Черемхово, утвержденному  
постановлением администрации города Черемхово

от 31 августа 2012 года № 665 (в редакции постановления администрации  
города Черемхово  
от 26 сентября 2022 года № 563)

**Форма отчета мониторинга качества предоставления муниципальных  
услуг в городе Черемхово**

Номер (идентификатор) муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение индекса, %	Интерпретация значения индекса	Причины сформировавшего значения
(наименование муниципальной услуги)					
	И <sub>к</sub> <sup>1</sup>				
	И <sub>ст</sub> <sup>2</sup>				
	И <sub>пр</sub> <sup>3</sup>				
	И <sub>уо</sub> <sup>4</sup>				
	И <sub>обр</sub> <sup>5</sup>				
	И <sub>фз</sub> <sup>6</sup>				
	И <sub>вз</sub> <sup>7</sup>				
	И <sub>нп</sub> <sup>8</sup>				
	И <sub>п</sub> <sup>9</sup>				

<sup>1</sup> Итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг.

<sup>2</sup> Индекс соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

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

<sup>4</sup> Индекс удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам).

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

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

<sup>7</sup> Индекс уровня временных затрат.

<sup>8</sup> Индекс уровня неформальных платежей.

<sup>9</sup> Индекс уровня привлечения посредников в ходе получения муниципальной услуги.

Управляющий делами администрации –  
заместитель мэра города

Г.А. Попова

Приложение № 4  
к Порядку проведения мониторинга  
качества предоставления муниципальных  
услуг в городе Черемхово, утвержденному  
постановлением администрации города Черемхово

от 31 августа 2012 года № 665 (в редакции постановления администрации  
города Черемхово  
от 26 сентября 2022 года № 563)

**Значение коэффициента по каждому индексу\***

	Кк <sup>1</sup>	Кст <sup>2</sup>	Кпр <sup>3</sup>	Куо <sup>4</sup>	Кобр <sup>5</sup>	Кфз <sup>6</sup>	Квз <sup>7</sup>	Кнп <sup>8</sup>	Кп <sup>9</sup>
Наименование структурного, внутривидового подразделения администрации города и (или) муниципального учреждения	Муниципальные услуги								
Коэффициент <sub>10</sub>	$\frac{\sum_{n=1}^n I_{kj}}{n}$	$\frac{\sum_{n=1}^n I_{kj}}{n}$	$\frac{\sum_{n=1}^n I_{kj}}{n}$	$\frac{\sum_{n=1}^n I_{kj}}{n}$	$\frac{\sum_{n=1}^n I_{kj}}{n}$	$\frac{\sum_{n=1}^n I_{kj}}{n}$	$\frac{\sum_{n=1}^n I_{kj}}{n}$	$\frac{\sum_{n=1}^n I_{kj}}{n}$	$\frac{\sum_{n=1}^n I_{kj}}{n}$

\* Данная форма отчета отражает результаты качества предоставления всего перечня муниципальных услуг, предоставляемых структурными, внутривидовыми подразделениями администрации города и (или) муниципальными учреждениями, путем расчёта среднего значения индекса по всем муниципальным услугам и позволяет определить по какому критерию муниципальная услуга оказывается более качественно, а также на какие критерии стоит обратить внимание и повысить уровень качества оказания муниципальных услуг.

Форма отчета заполняется каждым структурным, внутривидовым подразделением администрации города и (или) муниципальным учреждением.

<sup>1</sup> Коэффициент качества предоставления муниципальных услуг.

<sup>2</sup> Коэффициент соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

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

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

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

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

<sup>7</sup> Коэффициент уровня временных затрат.

<sup>8</sup> Коэффициент уровня неформальных платежей.

<sup>9</sup> Коэффициент уровня привлечения посредников в ходе получения муниципальной услуги.

<sup>10</sup> Коэффициент рассчитывается как среднее арифметическое конкретного индекса по каждой услуге, предоставляемой структурными, внутривидовыми и (или) муниципальными учреждениями.

<sup>11</sup>  $I_j$  – индекс.

$n$  - количество муниципальных услуг.

Управляющий делами администрации –  
заместитель мэра города

Г.А. Попова



Приложение № 5  
к Порядку проведения мониторинга  
качества предоставления муниципальных  
услуг в городе Черемхово, утвержденному  
постановлением администрации города Черемхово

от 31 августа 2012 года № 665 (в редакции постановления администрации  
города Черемхово  
от 26 сентября 2022 года № 563)

**Форма отчета по оценочным характеристикам реализации стандарта  
качества  
предоставления муниципальных услуг\***

№ п/п	Наименование характеристики	Количество структурных, внутриструктурных подразделений администрации города Черемхово и (или) муниципальных учреждений города Черемхово, в которых проведен мониторинг	Количество структурных, внутриструктурных подразделений администрации города Черемхово и (или) муниципальных учреждений города Черемхово, в которых данный показатель соответствует установленным требованиям	Примечание

\* Форма отчета заполняется на основе данных, представленных структурными, внутриструктурными подразделениями администрации города Черемхово и (или) муниципальными учреждениями, согласно приложению № 2 к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Черемхово «Форма отчета по оценочным характеристикам реализации стандарта качества предоставления муниципальных услуг администрацией города Черемхово и (или) муниципальными учреждениями города Черемхово».

Управляющий делами администрации –  
заместитель мэра города

Г.А. Попова

Приложение № 6  
к Порядку проведения мониторинга  
качества предоставления муниципальных  
услуг в городе Черемхово, утвержденному  
постановлением администрации города Черемхово  
от 31 августа 2012 года № 665  
(в редакции постановления администрации  
города Черемхово  
от 26 сентября 2022 года № 563)

**Ранжирование муниципальных услуг, предоставляемых структурными, внутривидовыми подразделениями администрации города и (или) муниципальными учреждениями, по полученному значению индекса\***

Номер (идентификатор) муниципальной услуги	Наименование муниципальной услуги	И <sub>к</sub> <sup>1</sup>		И <sub>ст</sub> <sup>2</sup>		И <sub>пр</sub> <sup>3</sup>		И <sub>уо</sub> <sup>4</sup>		И <sub>обр</sub> <sup>5</sup>		И <sub>фз</sub> <sup>6</sup>		И <sub>вз</sub> <sup>7</sup>		И <sub>пп</sub> <sup>8</sup>		И <sub>п</sub> <sup>9</sup>		
		1 <sup>10</sup>	2 <sup>11</sup>	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
Муниципальные услуги																				
1.																				
2.																				
....																				
Среднее значение		$\frac{\sum_{n=1}^n I_j}{n}$		$\frac{\sum_{n=1}^n I_j}{n}$		$\frac{\sum_{n=1}^n I_j}{n}$		$\frac{\sum_{n=1}^n I_j}{n}$		$\frac{\sum_{n=1}^n I_j}{n}$		$\frac{\sum_{n=1}^n I_j}{n}$		$\frac{\sum_{n=1}^n I_j}{n}$		$\frac{\sum_{n=1}^n I_j}{n}$		$\frac{\sum_{n=1}^n I_j}{n}$		$\frac{\sum_{n=1}^n I_j}{n}$

\* Данная форма отчета позволяет определить рейтинг каждой муниципальной услуги в зависимости от значения соответствующего индекса, также позволяет выявить наиболее проблемные муниципальные услуги с наименьшим рейтингом, на которые стоит обратить особое внимание. Кроме того, форма позволяет провести ранжирование по каждому индексу в зависимости от его итогового среднего значения по всем муниципальным услугам с целью определения по

какому критерию муниципальная услуга оказывается более качественно, а также на какие критерии стоит обратить внимание и повысить уровень качества оказания услуг.

Форма отчета заполняется на основе данных, представленных структурными, внутривидовыми подразделениями администрации города и (или) муниципальными учреждениями, согласно приложению № 3.

<sup>1</sup> Итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг.

<sup>2</sup> Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

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

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

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

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

<sup>7</sup> Индекс уровня временных затрат.

<sup>8</sup> Индекс уровня неформальных платежей.

<sup>9</sup> Индекс уровня привлечения посредников в ходе получения муниципальной услуги.

<sup>10</sup> Абсолютное значение индекса.

<sup>11</sup> Рейтинг муниципальной услуги в зависимости от показателя индекса.

<sup>12</sup>  $I_j$  – индекс.

$n$  - количество муниципальных услуг.

Управляющий делами администрации –  
заместитель мэра города

Г.А. Попова

Приложение № 7  
к Порядку проведения мониторинга  
качества предоставления муниципальных  
услуг в городе Черемхово, утвержденному  
постановлением администрации города Черемхово  
от 31 августа 2012 года № 665  
(в редакции постановления администрации города Черемхово  
от 26 сентября 2022 года № 563)

**Ранжирование структурных, внутривидовых подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений по полученному коэффициенту\***

Наименование структурного, внутривидового подразделения администрации города и (или) муниципального учреждения	И <sub>к</sub> <sup>1</sup>		И <sub>ст</sub> <sup>2</sup>		И <sub>пр</sub> <sup>3</sup>		И <sub>во</sub> <sup>4</sup>		И <sub>обр</sub> <sup>5</sup>		И <sub>фз</sub> <sup>6</sup>		И <sub>вз</sub> <sup>7</sup>		И <sub>пп</sub> <sup>8</sup>		И <sub>п</sub> <sup>9</sup>		
	К <sup>10</sup>	Рейтинг	К	Рейтинг	К	Рейтинг	К	Рейтинг	К	Рейтинг	К	Рейтинг	К	Рейтинг	К	Рейтинг	К	Рейтинг	
_____																			
(наименование муниципальной услуги)																			

\* Данная форма отчета отражает рейтинг структурных, внутривидовых подразделений администрации города и (или) муниципальных учреждений, которые наиболее качественно предоставляют муниципальные услуги, в соответствии с полученным коэффициентом (среднее значение индекса по всем муниципальным услугам, предоставляемым структурными, внутривидовыми подразделениями администрации города и (или) муниципальными учреждениями). Форма отчета заполняется на основе данных, представленных структурными, внутривидовыми подразделениями администрации города и (или) муниципальными учреждениями, согласно приложению № 4.

- <sup>1</sup> Итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг.
- <sup>2</sup> Индекс соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг.
- <sup>3</sup> Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги.
- <sup>4</sup> Общий индекс удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам).
- <sup>5</sup> Индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям.
- <sup>6</sup> Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги.
- <sup>7</sup> Индекс уровня временных затрат.
- <sup>8</sup> Индекс уровня неформальных платежей.
- <sup>9</sup> Индекс уровня привлечения посредников.
- <sup>10</sup> Коэффициент рассчитывается как среднее арифметическое конкретного индекса по каждой муниципальной услуге, предоставляемой структурными, внутривидовыми подразделениями и (или) муниципальными учреждениями.

Управляющий делами администрации –  
заместитель мэра города

Г.А. Попова

