**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**Владимирская область**



**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

Администрации Камешковского района

от 04.04.2014 № 617

Об утверждении Порядка проведения

мониторинга качества предоставления

муниципальных услуг в муниципальном

образовании Камешковский район

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=8D0100739826BB345BE9FF922202CE9EF5274DEC0FF2A0046B02658E33f630F) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», методическими рекомендациями по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг Минэкономразвития РФ от 29.04.2011 № 8863-ОФ/Д09, в целях оценки полноты, качества и доступности предоставления муниципальных услуг администрацией Камешковского района, ее структурными подразделениями и муниципальными учреждениями

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить [Порядок](consultantplus://offline/ref=8D0100739826BB345BE9E19F346E9094F62915E00AF6A25B315D3ED3646901FE2EFABAC125269A95F82115f337F) проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Камешковский район согласно приложению.

2. Признать утратившими силу постановление администрации района от 30.12.2011 № 2052 «Об утверждении Порядка оценки соответствия требований к качеству фактически предоставляемых услуг юридическим и физическим лицам утвержденным требованиям» с момента принятия настоящего постановления.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника управления делами администрации района.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня опубликования в районной газете «Знамя».

Глава администрации района А.А. Андреев

Приложение

к постановлению администрации

Камешковского района

от 04.04.2014 № 617

ПОРЯДОК

проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

в муниципальном образовании Камешковский район

1. Цели мониторинга

1.1. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг) проводится в целях:

- выявления, анализа и оценки 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;

- последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и бизнесу;

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

1.2. Мониторинг проводится в случаях:

1.2.1. Необходимости однократной коррекции качества и доступности муниципальной   услуги,   разового   определения   рейтинга.

1.2.2. Качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг и предоставляющих их структурных подразделений администрации, учреждений и предприятий (однократный мониторинг).

1.2.3. Потребности в отслеживании результативности мер по повышению качества и доступности муниципальных услуг (регулярный мониторинг).

1.2.4. Наличия сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению муниципальных услуг, отсутствия утвержденных административных регламентов или стандартов качества муниципальных услуг.

1.3. Для проведения мониторинга на основании распоряжения администрации района создается рабочая группа по проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Камешковский район (далее – рабочая группа).

Рабочая группа в соответствии с настоящим порядком вырабатывает предложения по перечню муниципальных услуг, подлежащих мониторингу; определяет все необходимые параметры проведения мониторинга в соответствии с этапами проведения мониторинга; обобщает и анализирует результаты мониторинга.

1.4. Мониторинг организуется и проводится руководителями органов и структурных подразделений администрации района, в которых предоставляется конкретная услуга и (или) в их подведомственных учреждениях.

2. Объект мониторинга

2.1. Объектом мониторинга может являться:

- отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным (решающим жизненную ситуацию) для получателя муниципальной услуги.

- комплекс муниципальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата (например, строительство жилого дома).

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 гражданами и бизнесом качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

2.2. Для мониторинга следует выбирать в первую очередь наиболее массовые и проблемные муниципальные услуги для граждан и организаций, а также муниципальные услуги, по которым планируется или было осуществлено существенное изменение порядка предоставления (чтобы оценить издержки получателей до и после преобразований).

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

4) обращения заявителя в другие органы и организации независимо от формы собственности за оказанием услуг необходимых и требуемых структурными подразделениями администрации района для получения конечного результата муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;

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 от нормативно установленных значений;

6) временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные отклонения от нормативно установленных;

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

8) привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) структурных подразделений администрации района и учреждениями, предоставляющими муниципальную услугу.

4. Этапы проведения мониторинга

4.1. Этап I  «Организационный»:

1) определение перечня подлежащих в текущем году мониторингу муниципальных услуг, который утверждается распоряжением администрации района;

2) дополнение при необходимости указанного выше перечня исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг;

3) выбор обязательных методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения;

4) утверждение задания (технического задания) на проведение мониторинга.

4.2. Этап II «Подготовительный»:

1) предварительный анализ нормативно-правовой базы, мнения экспертов, представителей получателей муниципальных услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования;

2) определение, выбор и описание характеристик наиболее распространенного (массового) варианта (вариантов) получения муниципальной услуги ("типовой траектории получения муниципальной услуги"), наиболее характерного объекта (объектов) исследования ("типового объекта наблюдения") в случае, если обстоятельства и способы предоставления муниципальной услуги существенно неоднородны.

Характеристики "типового объекта наблюдения", "типовой траектории получения услуги" определяющим образом влияют на перечень и количество процедур, стоимость, затраты времени, представляемые документы и прочие особенности получения муниципальной услуги.

Четкая спецификация "типовых объектов", "типовых траекторий" необходима для обеспечения сопоставимости результатов исследования в различных точках наблюдения. Реальные объекты наблюдения (траектории получения) должны в максимальной степени соответствовать типовому объекту (типовой траектории).

Например, «типовой объект наблюдения» - здание склада из кирпича, площадью 100 кв.м промышленного назначения, подключенное к электричеству с установленной мощностью 50 кВт, с холодильным оборудованием; «траектория получения услуги» - получение земельного участка в собственность (при этом имеется свидетельство на право постоянного бессрочного пользования данным земельным участком).

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.

Форма анкеты приведена в приложении № 1 к настоящему порядку. В случае необходимости ее адаптации к особенностям мониторинга конкретной услуги рабочая группа может вносить изменения в анкету, которые утверждаются на заседании рабочей группы большинством голосов от числа присутствующих членов рабочей группы.

Результаты анкетирования обобщаются руководителями органов и структурных подразделений администрации района в анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги в соответствии с приложением № 2 к настоящему порядку.

4) формирование выборки для проведения опросов, в том числе отбор территорий для проведения исследования муниципальных услуг - если предполагается их изучение в территориальном разрезе;

5) определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг;

6) для наиболее сложных, комплексных муниципальных услуг, исходная информация о практике исполнения которых не является достаточно полной, целесообразно провести "пилотное исследование" - в соответствии с выбранными методами, разработанными методиками и инструментами на примере одной территории, либо одного из типичных способов предоставления муниципальной услуги. По результатам пилотного исследования проводится уточнение методических материалов, корректировка гипотез исследования;

7) подготовка интервьюеров к проведению опросов.

  4.3. 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 устанавливаемых 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) формирование итоговых массивов данных, 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.

4.4. 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 качественных 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) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров, рейтингование территорий по достигаемым значениям исследуемых параметров;

6) 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;

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

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

Подготовка отчета и предложений по внесению изменений в нормативно правовые акты регламентирующие предоставление муниципальной услуги по повышению качества, доступности и сокращения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

5. Методы проведения мониторинга

5.1. При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой муниципальной услуги используются следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги:

5.1.1. Изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги), с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги.

5.1.2. Опрос (глубинное и формализованное, полуформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования органа власти, анкетирование, проведение фокус-групп):

1) граждан (организаций), являющихся получателями муниципальной услуги;

2) должностных лиц, иных представителей органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, уполномоченных ими на предоставление муниципальной услуги, необходимых и обязательных для ее получения услуг;

3) представителей посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении (получении заявителем) муниципальной услуги;

4) представителей объединений граждан и организаций, являющихся получателями муниципальной услуги; экспертов.

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

5.3. В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, целесообразно использовать:

- статистическую информацию органов власти и организаций, оказывающих услуги;

- данные судов и прокуратуры;

- информацию от уполномоченных по правам человека;

- информацию от бизнес-объединений;

- информацию от объединений граждан (союзы потребителей); информацию от экспертных организаций.

6. Требования к методикам и инструментам применения методов сбора первичной информации о качестве предоставления муниципальной услуги

Используемые или/и разрабатываемые организаторами (исполнителями) мониторинга методики и инструменты применения методов сбора первичной информации должны обеспечивать:

1) формирование и последующее накопление массива данных о нормативно установленных и фактических значениях по каждому из рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемой муниципальной услуги;

2) выявление полных временных и финансовых затрат заявителя на получение отдельной или комплексной муниципальной услуги, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги;

3) возможность выявления и последующего сопоставления нормативно установленных и фактических (абсолютных, средних) значений исследуемых параметров;

4) выявление исследуемых параметров, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

5) установление степени значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;

6) формирование интегрированной оценки качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;

7) установление параметров, улучшением которых может быть обеспечено повышение качества и доступности исследуемой муниципальной услуги, в том числе удовлетворенности ее получателя.

7. Требования к анализу и оценке первичной информации о качестве  
предоставления муниципальной услуги

По результатам анализа и оценки первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги должны быть установлены:

1) полные временные и финансовые затраты заявителя на получение отдельной или комплексной муниципальной услуги;

2) нормативно установленные и фактические (абсолютные, средние) значения исследуемых параметров;

3) параметры, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

4) соотношение нормативно установленных (при наличии) и фактических значений исследованных параметров;

5) степень значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;

6) интегрированная оценка качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;

7) сравнительные значения (при необходимости - рейтинг) территорий по достигаемым значениям исследуемых параметров;

8) сравнительные значения исследованных параметров по различным муниципальным услугам, по предоставляющим их органам и структурным подразделениям, учреждениям, по результатам предыдущих мониторингов.

8.  Требования к предварительным предложениям по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества предоставления исследованной муниципальной услуги

Предварительные предложения должны содержать рекомендации по принятию решений:

1) о нормативном установлении значений исследованных параметров, в отношении которых такое установление отсутствует;

2) о приведении фактических (реальных) значений исследованных параметров в соответствие с их нормативно установленными значениями, если фактические значения ниже нормативно установленных;

3) об изменении (улучшении) нормативно установленных значений исследованных параметров, обеспечивающем решение выявленных проблем, приближение к ожиданиям получателей, реализацию выявленных возможностей;

4) об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой муниципальной услуги.

9.     Результаты мониторинга

По результатам мониторинга должны быть получены и представлены в отчете о мониторинге:

1) массив данных по исследованной муниципальной услуге, включающий данные полученные по каждому из исследованных параметров;

2) выводы по итогам анализа и оценки первичной информации о качестве предоставления исследованной муниципальной услуги, а также результата сравнения с другими исследованными в рамках данного мониторинга (если применимо) муниципальными услугами в соответствии с требованиями к анализу и оценке первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги.

10. Формат отчетности

10.1. По завершении мониторинга руководителями структурных подразделений администрации района готовится краткий отчет согласно приложению № 3 к настоящему порядку, а также подробная текстовая часть, содержащая по каждой из исследуемых муниципальных услуг следующие сведения:

1) наименование муниципальной услуги, описание исследуемой траектории получения услуги или характеристик получателей услуги, для которых проводится исследование;

2) сведения об исследовании (метод исследования, перечень точек наблюдения, количество респондентов, территориальное распределение респондентов);

3) фактологические результаты исследования:

- перечень нормативно установленных и фактически необходимых для получения муниципальной услуги обращений в органы местного самоуправления и обусловленных ими обращений в подведомственные, аффилированные и иные организации с указанием результатов каждого обращения (процедуры);

- нормативно установленная и реальная стоимость получения результатов каждого обращения и результата (муниципальной услуги в целом;

- нормативно установленные и реальные временные затраты на получение результатов каждого обращения и результата муниципальной услуги в целом;

4) сведения о соблюдении стандартов обслуживания (для массовых муниципальных услуг) в виде обобщенных данных;

5) описание территориальной практики предоставления услуги, рейтинги территорий (если применимо) - по количеству обращений, суммарной стоимости и суммарному времени осуществления всех обращений с учетом или без учета параллельности обращений;

6) описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по их решению, кейсы, иллюстрирующие проблемы предоставления услуги (при наличии).

К отчету прикладывается база данных ответов на вопросы мониторинга (содержащая результаты по каждой анкете).

Результаты мониторинга должны иллюстрироваться графиками, диаграммами.

Приложение № 1 к порядку

проведения мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

в муниципальном образовании Камешковский район

Анкета

для проведения мониторинга качества предоставления

муниципальных услуг в муниципальном образовании Камешковский район

по услуге \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Наименование муниципальной услуги)

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение)?

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (время работы, дни недели)?

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |

2.1. Удовлетворяет ли Вас время работы учреждения?  
 Удовлетворяет

Не удовлетворяет

Если не удовлетворяет, то укажите желаемое время\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.2. Удовлетворяют ли Вас рабочие дни недели учреждения?  
 Удовлетворяют

Не удовлетворяют

Если не удовлетворяют, то укажите желаемые рабочие дни \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения учреждения, в котором предоставляется услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования, наличие мебели, канцелярских принадлежностей)?

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |

3.1. Достаточно ли мебели и канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?

Достаточно

Недостаточно

3.2. Если недостаточно, то чего не хватает?

Мест для заполнения документов

Сидячих мест для ожидания

Канцелярских принадлежностей

Бланков

Другое (укажите что) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень организация очереди в учреждении?

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |

4.1. Если Ваша оценка ниже 5 баллов, то укажите в чем причина?

Очередь не организована

Длительное ожидание в очереди

Недостаточно мест для ожидания

Другое (укажите что) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.2. Сколько составляет время ожидания в очереди?

Время ожидания в очереди до 15 минут

Время ожидания в очереди более 15 минут

5. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень обслуживания со стороны работников учреждения в связи с оказанием услуги?

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |

5.1. Если Ваша оценка ниже 5 баллов, то укажите по каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками учреждения?

Некорректное поведение

Невнимательное отношение

Не получил ответов на интересующие вопросы

Другое (укажите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.2. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями работников учреждения в процессе предоставления услуги?

Да

Нет

5.3. Если да, то с какими необоснованными действиями Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления услуги?

Установление неофициальной очереди

Советы обратиться в другую организацию, оказывающую услугу за плату

Необходимая информация предоставляется за дополнительную плату

Требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством

Другое (укажите что)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)?

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |

6.1. Организованы ли альтернативные способы информирования о предоставлении услуги?

Телефон (автоответчик)

Интернет (электронная почта, официальный сайт)

Обычная почта

Информационные стенды

6.2. Укажите источники получения информации о предоставлении услуги.

Газеты

Интернет

Знакомые

Работники учреждения

Информационные стенды

Брошюры

Другое (укажите что) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.3. Какой, на Ваш взгляд, источник получения информации наиболее эффективный?

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

6.4. Достаточно ли информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах в учреждении?

Да

Нет

Информация отсутствует

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

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

7. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяют Вас сроки предоставления услуги?

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |

7.1. Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

Не приходилось

Два раза

Три раза

Четыре раза и более

7.2. По каким причинам Вам приходилось повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

Внесение дополнительной информации, документов

Не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема)

Чтобы получить консультацию работника учреждения

Обнаружились ошибки при подготовке документов

Другое (укажите причину) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.3. Сколько дней прошло с момента подачи заявления и документов для получения услуги до момента выдачи (получения) конечного результата услуги (конечный результат услуги – это получение документа, выписки, справки и т.д.)?

Получил услугу в тот же день

Получил услугу через \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дней (укажите количество дней)

8. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас обеспечение учреждения дополнительными услугами (банкомат, доступ к справочным правовым информационным системам, доступ к порталу государственных услуг, доступ к телефонной связи, ксерокопирование, возможность предварительной записи)?

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |

8.1. Если Ваша оценка ниже 5 баллов, то укажите по каким причинам Вы не удовлетворены обеспечением учреждения дополнительными услугами:

Отсутствие услуг банкомата

Отсутствие доступа к справочным правовым информационным системам

Отсутствие доступа к порталу государственных услуг

Отсутствие доступа к телефонной связи

Отсутствие услуг ксерокопирования

Отсутствие возможности предварительной записи

Другое (укажите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий работников учреждения при предоставлении услуги?

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!

Приложение № 2 к порядку

проведения мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

в муниципальном образовании Камешковский район

АНАЛИЗ

степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги

(готовиться по результатам анкетирования)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фактор удовлетворенности | Количество опрошенных | Оценка удовлетворенности  (в баллах) |
| 1. | Удовлетворенность потребителя местом размещения объекта мониторинга |  |  |
| 2. | Удовлетворенность потребителя графиком работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу |  |  |
| 3. | Удовлетворенность уровнем комфортности оснащения помещения учреждения, в котором предоставляется услуга |  |  |
| 4. | Удовлетворенность уровнем организация очереди в учреждении |  |  |
| 5. | Удовлетворенность уровнем обслуживания со стороны работников учреждения в связи с оказанием услуги |  |  |
| 6. | Удовлетворенность объемом полученной информации об услуге |  |  |
| 7. | Удовлетворенность сроками предоставления услуги |  |  |
| 8. | Удовлетворенность обеспечением учреждения дополнительными услугами |  |  |
| 9. | Удовлетворенность порядком досудебного обжалования действий работников учреждения при предоставлении услуги |  |  |
| 10. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом |  |  |

Приложение № 3 к порядку

проведения мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

в муниципальном образовании Камешковский район

ОТЧЕТ

проведения мониторинга качества предоставления

муниципальных услуг в муниципальном образовании Камешковский район

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование  муниципальной  услуги | Метод сбора  информации | | Перечень  необходимых  и  обязательных  услуг/  фактически  требуемые  услуги | Нормативно  установленная  цена услуги/  реальная  стоимость  услуги | Нормативно  установленные  временные  затраты/  реальные  временные  затраты | Сведения о  соблюдении  стандартов  качества  муниципальной  услуги | Актуальные  проблемы  предоставления  муниципальных  услуг |
| Изучение  НПА | Перечень  точек  наблюдения/  количество  респондентов |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Выводы: