

ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ

областное бюджетное учреждение
«Центр социальной защиты населения по Чаплыгинскому району»
(ОБУ «Центр социальной защиты населения по Чаплыгинскому району»)

П Р И К А З

« 5 » ноября 2014 г.

№ 256

г. Чаплыгин

Об организации
мониторинга качества и доступности
предоставления государственных и социальных услуг
в ОБУ «ЦСЗН по Чаплыгинскому району»

В целях организации работы по внедрению в учреждении системы мониторинга качества и доступности предоставления государственных и социальных услуг в сфере социальной защиты населения, приказываю:

1. Утвердить:

1.1 Положение о проведении мониторинга качества и доступности предоставления государственных и социальных услуг ОБУ «ЦСЗН по Чаплыгинскому району» (Приложение 1).

1.2 Методику проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг ОБУ «ЦСЗН по Чаплыгинскому району» (Приложение 2).

1.3 форму анкеты для проведения социологического опроса о качестве и доступности предоставления государственных услуг (Приложение 3).

1.4 форму анкеты для проведения социологического опроса о качестве и предоставления социальных услуг (Приложение 4).

2. Отделению по предоставлению мер социальной поддержки по оплате ЖКУ, отделению по предоставлению мер социальной поддержки семьи и детям, отделению по предоставлению мер социальной поддержки отдельным категориям граждан. Отделению социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов и отделению психолого-педагогической помощи семье и детям ежеквартально обеспечивать:

2.1 проведение мониторинга качества и доступности предоставления ОБУ «ЦСЗН по Чаплыгинскому району» государственных и социальных услуг.

2.2. на основании проведенного социологического опроса и анализа исполнения административных процедур в рамках предоставления

государственных услуг сформировать по каждой государственной услуге формы, приведенные в Приложении 2 к настоящему приказу (Таблицы 1,3,4,5,7), а также отчеты, содержащие аналитические данные по результатам проведенного мониторинга.

2.3. материалы проведенного мониторинга представлять ежеквартально, в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, в отделение бухгалтерского учета, планирования, кадровой работы, информационного обеспечения для подготовки итоговой информации о результатах проведенного мониторинга :

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор центра

Г.И. Ярковский

Приложение 1
к приказу
от _____ № _____

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
ОБУ _____**

1. Общие вопросы

1.1. Настоящее Положение определяет цели, предмет, порядок и методы проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг ОБУ _____ (далее - учреждение), требования к подготовке отчета о результатах проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и социальных услуг (далее - мониторинг).

1.2. Под мониторингом понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности предоставления государственных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности государственных и социальных услуг требованиям, содержащимся в законодательстве.

1.3. Под качеством предоставления государственной и социальной услуги понимается:

уровень комфортности оказания государственной и социальной услуги;
качество взаимодействия заявителя с должностными лицами учреждения, участвующих в предоставлении государственной и социальной услуги (вежливость, компетентность сотрудников, предоставляющих государственную и социальную услугу, точность и правильность заполнения документов).

1.4. Под доступностью государственной и социальной услуги понимается:
доступность информации о порядке предоставления государственной и социальной услуги;

полнота и понятность предоставленной заявителю информации о порядке предоставления государственной и социальной услуги;

удобство графика работы учреждения;

получение заявителем информации о стадии предоставления государственной и социальной услуги.

1.5. Мониторинг осуществляется в целях:

выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных и социальных услуг, в том числе временных затрат заявителей на получение государственной и социальной услуги;

разработки и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности государственных и социальных услуг;

контроля динамики исследованных параметров качества и доступности государственных и социальных услуг, результативности мер по их улучшению.

1.6. Основными задачами мониторинга являются:

выявление административных барьеров при предоставлении государственных и социальных услуг и выработка предложений по их устранению;

выявление факторов, способствующих появлению административных барьеров, и выработка предложений по их устранению;

анализ соблюдения стандартов комфортности предоставления государственных и социальных услуг;

оценка уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и социальных услуг;

выявление динамики роста (снижения) уровня качества и доступности предоставления государственных и социальных услуг;

подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления государственных и социальных услуг.

2. Объект мониторинга

2.1. Объектом мониторинга является:

отдельная государственная или социальная услуга, результат предоставления которой является конечным для заявителя;

комплекс государственных либо социальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

2.2. В ходе мониторинга исследуются:

нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной и социальной услуги и устанавливающие требования к исследуемым параметрам качества и доступности;

практика предоставления исследуемых государственных и социальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;

оценка заявителями качества и доступности государственных и социальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания по улучшению качества и доступности государственных и социальных услуг.

3. Предмет мониторинга

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

соблюдение стандартов качества и доступности предоставления государственных и социальных услуг;

удовлетворенность заявителей качеством и доступностью государственной и социальной услуги (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой услуги;

временные затраты при получении заявителями государственной и социальной услуги;

проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной и социальной

услуги.

4. Методы проведения мониторинга

4.1. Для оценки параметров качества и доступности предоставления государственных и социальных услуг при проведении мониторинга используются следующие методы: социологический опрос заявителей (анкетирование) и анализ соблюдения административных процедур при предоставлении государственной услуги.

4.2. Используемые методики мониторинга должны обеспечивать:

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

выявление полных временных затрат заявителя на получение государственной и социальной услуги, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением государственной услуги;

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

выявление исследуемых параметров, нормативно установленные значения, которых отсутствуют;

установление степени значимости исследуемых параметров для получателей государственной и социальной услуги;

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

установление параметров, улучшением которых может быть обеспечено повышение качества и доступности исследуемой государственной либо социальной услуги, в том числе удовлетворенности ее получателя.

5. Результаты мониторинга

5.1. По итогам проведения мониторинга составляется отчет о результатах проведенного мониторинга, содержащий по каждой исследуемой государственной либо социальной услуге следующие сведения:

5.1.1. Наименование государственной, социальной услуги, описание круга заявителей.

5.1.2. Сведения о проведенном исследовании, количество опрошенных респондентов.

5.1.3. Количественные результаты исследования:

количество нормативно установленных и фактически необходимых для получения государственной, социальной услуги обращений в органы государственной власти, предоставляющие государственные услуги;

нормативно установленные и реальные временные затраты на получение государственной, социальной услуги;

уровень удовлетворенности заявителем качеством и комфортностью государственной, социальной услуги.

5.1.4. Сведения о соблюдении стандартов качества предоставления государственной и социальной услуги (в том числе стандартов комфортности).

5.1.5. Описание выявленных наиболее актуальных проблем, возникающих при предоставлении государственной, социальной услуги, непосредственно связанных с издержками заявителя, и предложения по их решению.

5.1.6. Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга, в том числе предложения:

по внесению изменений в законодательство, регулирующее предоставление государственных, социальных услуг;

по внесению изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг, а именно:

об изменении перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

об изменении срока предоставления государственной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;

об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими государственные услуги;

по оптимизации административных процедур при предоставлении государственной услуги;

по повышению доступности предоставления государственной и социальной услуги.

5.2. К отчету о результатах проведенного мониторинга прикладывается:

массив данных по каждой исследованной государственной и социальной услуге, включающий данные, полученные по каждому из исследованных параметров;

выводы по итогам анализа и оценки первичной информации о качестве и доступности предоставления государственных и социальных услуг, а также результаты сравнения с другими исследованными в рамках данного мониторинга государственными и социальными услугами.

Приложение 2
к приказу ОБУ _____
от _____ № _____

**МЕТОДИКА
ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
ОБУ _____**

1. Общие положения

1.1. Настоящая методика устанавливает правила сбора информации о предоставлении государственных услуг ОБУ _____ (далее - учреждение), порядок и способы ее анализа, а также рекомендации по подготовке отчетных материалов и заключений по результатам мониторинга.

1.2. В соответствии с настоящей методикой мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг учреждением осуществляется по следующим критериям:

соответствие фактических и нормативно установленных значений исследуемых показателей, характеризующих качество и доступность предоставления государственной услуги, в том числе оценивается порядок взаимодействия заявителей с должностными лицами учреждений, предоставляющих государственные услуги, при предоставлении государственной услуги;

обоснованность отказов в предоставлении государственной услуги;

обоснованность требований к оптимизации административных процедур, в том числе изучается отсутствие (наличие) избыточных административных процедур, возможность уменьшения сроков их исполнения;

ресурсное обеспечение предоставления государственной услуги.

1.3. Для целей настоящей методики используются следующие основные понятия:

административная процедура - последовательность действий при предоставлении государственной услуги;

избыточная административная процедура - последовательность процедур, исключение которых из административно-управленческого процесса не приводит к снижению качества предоставления государственной услуги и позволяет достичь результата административной процедуры без дополнительных затрат;

1.4. Мониторинг включает в себя:

сбор, обработку и анализ информации об исполнении административного регламента предоставления государственной услуги;

изучение общественного мнения по вопросу качества и доступности предоставления государственной услуги;

отчет о результатах проведения мониторинга.

2. Анализ информации об исполнении административного регламента предоставления государственной услуги

2.1. Предметом анализа информации об исполнении административного регламента предоставления государственной услуги (далее - административный регламент) является информация об исполнении требований административного регламента в части, касающейся:

порядка предоставления государственной услуги, а также порядка действий должностного лица и решений, принятых им в ходе исполнения административного регламента;

соблюдения административных процедур, описанных в административном регламенте;

материально-технического обеспечения исполнения административного регламента.

2.2. Сбор, обработку и анализ административного регламента осуществляет должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги.

2.3 Информация, полученная в результате анализа административного регламента, формируется в табличном формате, в соответствии с нижеприведенной таблицей 1.

В графе 1 таблицы 1 приводятся положения административного регламента, определяющие организацию взаимодействия заявителя и должностными лицами при поручении государственной услуги. Каждый пункт административного регламента вносится в графу 1 таблицы 1 в соответствии со следующей структурой:

срок предоставления государственной услуги;

состав и порядок представления документов;

требования к местам приема заявителей;

порядок информирования заявителей;

порядок консультирования заявителей;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) управления (органов и учреждений социальной защиты населения), а также должностных лиц.

Информация, представленная в таблице 1, должна подтверждаться опросами заявителей, проведенными в соответствии с формой анкеты для заявителей изучения качества и доступности предоставления государственных услуг и анализом информационных материалов о государственной услуге, представленных на соответствующих информационных стендах.

Таблица 1

Анализ исполнения требований к порядку предоставления государственной услуги в объекте мониторинга

№ п/п	Положение (пункт) административного регламента	Оценка исполнения административного регламента (в баллах)	Источник получения информации	Примечание
1	2	3	4	5
1.				
2.				

Оценка исполнения административного регламента ставится на основании изученной информации по пятибалльной шкале:

5 - если требования административного регламента по данному положению (пункту)

выполнены на 81 - 100%;

4 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 61 - 80%;

3 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 41 - 60%;

2 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 21 - 40% и менее;

1 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) не выполнены, 0 - 20%.

По итогам указанного анализа производится расчет среднего коэффициента качества исполнения административного регламента в части соблюдения требований к порядку предоставления государственной услуги в процентах. Для этого необходимо рассчитать средний коэффициент исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления государственной услуги, данный расчет производится согласно данным таблицы 1 следующим образом:

$$K_{\text{т}} = \frac{K_{\text{об}}}{K_{\text{пп}}}, \text{ где:}$$

$K_{\text{т}}$ - средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соблюдения требований административного регламента к порядку предоставления государственной услуги;

$K_{\text{об}}$ - общее количество баллов (в графе 2 таблицы 1);

$K_{\text{пп}}$

$K_{\text{пп}}$ - общее количество положений (пунктов) административного регламента;

$$K_{\text{т}(\%)} = \frac{K_{\text{т}}}{5} \times 100\%, \text{ где:}$$

$K_{\text{т}(\%)}$ - средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соблюдения требований административного регламента к порядку предоставления государственной услуги в процентах;

5 - максимальный балл.

Интерпретация значения среднего коэффициента качества исполнения административного регламента в части соблюдения в административном регламенте требований к порядку предоставления государственной услуги приведены в таблице 2.

Таблица 2

Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента

N п/п	Значение среднего коэффициента качества исполнения административного регламента в части соблюдения в административном регламенте требований к порядку предоставления государственной услуги (%)	Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента
1.	90 и более	отличный
2.	85 - 89	очень хороший

3.	80 - 84	хороший
4.	75 - 79	удовлетворительный
5.	70 - 74	неудовлетворительный
6.	65 - 69	плохой
7.	64 и менее	очень плохой

Результат по итогам анализа соблюдения требований административных регламентов к порядку предоставления государственной услуги включает в себя: заполненную таблицу 1;

отчет, содержащий выводы о проведенном анализе и его результатах.

2.4. Анализ соблюдения проводимых административных процедур управлением в рамках предоставления государственной услуги, описанных в административном регламенте (далее - соблюдение административных процедур), проводится в соответствии с таблицей 3.

Таблица 3

Анализ соблюдения административных процедур

№ п/п	Наименование административной процедуры	Административная процедура выполняется (невыполняется)	Соблюдение срока исполнения административной процедуры	Соблюдение требований к оформлению документов в рамках административной процедуры	Соблюдение требований к принятию решений в рамках административной процедуры	Выводы об исполнении административного регламента (оценка в баллах)
1.						
2.						

Анализ соблюдения административных процедур основывается на анализе информации, предоставленной должностными лицами, участвующими в оказании государственных услуг и анализа документооборота.

Полученная информация для каждой административной процедуры заносится в столбцы таблицы 3.

административная процедура выполняется ("+" ставится в случае, если указанное в административном регламенте действие выполняется);

соблюдение срока исполнения административной процедуры ("+" ставится в случае, если срок, указанный как предельный в описании действия, соответствует практике, в комментариях указывается реальный срок исполнения действия);

соблюдение требований к оформлению документов в рамках административной процедуры ("+" ставится в случае, если указанные в административном регламенте документы оформляются и передаются в соответствии с регламентом);

соблюдение требований принятия решений в рамках административной процедуры ("+" ставится в случае, если указанные критерии принятия решений используются на практике).

Выводы о соблюдении административных процедур оцениваются в соответствии с требованиями административного регламента по пятибалльной шкале следующим образом:

5 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 81 - 100%;

4 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 61 - 80%;

3 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 41 - 60%;

2 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 21 - 40% и менее;

1 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) не выполнены, 0 - 20%.

По итогам указанного анализа производится расчет среднего коэффициента качества исполнения административного регламента в части соблюдения административных процедур в процентах. Для этого, согласно данным таблицы 3, рассчитывается коэффициент качества исполнения административного регламента в части соблюдения административных процедур следующим образом:

$$K_k = \frac{K_{об}}{K_{ад}}, \text{ где:}$$

K_k - средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соблюдения административных процедур;

$K_{об}$ - общее количество баллов;

$K_{ад}$

- общее количество административных действий.

$K_{ад}$

Далее рассчитывается средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соблюдения административных процедур в процентах:

$$K_k(\%) = \frac{K_k}{5} \times 100\%, \text{ где:}$$

$K_k(\%)$ - средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соблюдения административных процедур регламента в процентах;

5 - максимальный балл.

Результатами по проведению анализа соблюдения административных процедур являются:

заполненная таблица 3;

отчет, содержащий выводы о проведенном анализе соблюдения административных процедур и его результатах (включая вышеописанные расчеты).

В отчете необходимо обосновать соблюдение положения административного регламента в части административных процедур в органе государственной власти:

по каждой административной процедуре;

по срокам исполнения отдельных административных процедур (действий) административного регламента;

по соблюдению требований к оформлению документов, требований принятия решений.

2.5. Анализ на соответствие необходимого материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги требованиям административного регламента проводится с помощью таблицы 4, в которую необходимо внести данные из таблиц 1 и 3.

Таблица 4

Проблемы материально-технического обеспечения исполнения

административного регламента (заполняется при наличии выявленных проблем)

№ п/п	Положение (пункт) административного регламента	Причина неисполнения положений административного регламента	Примечание
1.			
2.			

Для каждого положения (пункта) административного регламента требуется описать причину его неисполнения, используя следующий классификатор:

1 - при расчете суммы, необходимой для внедрения административного регламента, было запланировано недостаточно денежных средств;

2 - при внедрении административного регламента соблюдение отдельных положений невозможно по причине отсутствия необходимых изменений в нормативных правовых актах (в графе "примечание" указать, в чем именно состоит несоответствие);

3 - отсутствует необходимое количество сотрудников для предоставления государственной услуги в соответствии с административным регламентом (в графе "примечание" указать потребность в ресурсах и ее обоснование);

4 - отсутствует необходимое материально-техническое и информационное обеспечение;

5 - недостаточная внутренняя дисциплина сотрудников, предоставляющих государственную услугу;

6 - проблемы межведомственного взаимодействия;

7 - проблемы возрастания спроса на государственную услугу (сезонность);

8 - иные проблемы.

Результат соответствия материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги требованиям административного регламента включает в себя:

заполненную таблицу 4;

отчет, содержащий выводы о проведенном анализе соответствия ресурсного обеспечения предоставления государственной услуги требованиям административного регламента.

В отчете требуется сделать однозначный вывод о достаточности финансовых, кадровых, материальных ресурсов для исполнения административного регламента.

3. Изучение общественного мнения по вопросу качества и доступности предоставления государственной услуги

3.1. С целью оценки степени удовлетворенности заявителя качеством и уровнем доступности государственной услуги изучается общественное мнение путем проведения социологического опроса заявителя в виде анкетирования, в соответствии с приложением к настоящей методике.

3.2. Для оценки степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги используются следующие показатели:

удовлетворенность заявителей нахождением места предоставления государственной услуги;

удовлетворенность заявителей уровнем комфортности оснащения места предоставления государственной услуги;

удовлетворенность заявителей уровнем обслуживания со стороны должностного лица;

удовлетворенность заявителей объемом полученной информации о государственной

услуге (полнота информации, понятность изложения);

удовлетворенность заявителей графиком работы места предоставления государственной услуги;

удовлетворенность заявителей качеством предоставляемой государственной услуги в целом.

3.3. По итогам опроса, проводится анализ степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги, результаты которого оформляются в соответствии с нижеприведенной таблицей 5.

Таблица 5

Анализ степени удовлетворенности заявителей
качеством и доступностью предоставления государственной услуги

№ п/п	Показатель удовлетворенности заявителя качеством и доступностью государственной услуги	Количество опрошенных заявителей	Оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги (общая сумма в баллах)
1	2	3	4
1.	Удовлетворенность заявителя нахождением места предоставления государственной услуги		
2.	Удовлетворенность заявителя уровнем комфортности оснащения места предоставления государственной услуги		
3.	Удовлетворенность заявителя уровнем обслуживания со стороны должностного лица		
4.	Удовлетворенность заявителя объемом полученной информации о государственной услуге (полнота информации, понятность изложения)		
5.	Удовлетворенность заявителя графиком работы места предоставления государственной услуги		
6.	Удовлетворенность заявителя качеством предоставляемой государственной услуги в целом		

Оценка удовлетворенности заявителя качеством и доступностью предоставления государственной услуги, указываемая в первой строке графы 4 таблицы 5, осуществляется по пятибалльной шкале:

5 - очень доволен;

4 - доволен;

3 - удовлетворен;

2 - не удовлетворен;

1 - совсем не удовлетворен.

3.4. На основании проведенного анализа, указанного в пункте 3.3. настоящей методики, производится расчет коэффициента удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги по следующей формуле:

$$K = \frac{\text{SUM}y_n}{y \cdot K_n}, \text{ где:}$$

K – коэффициент удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги;

$\text{SUM}y_n$ – сумма средних значений удовлетворенности по показателям удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги (далее – показатель);

K_n – общее количество показателей;

n – показатель, имеющий значение для обеспечения качества государственной услуги.

Далее рассчитывается среднее значение удовлетворенности по показателям:

$$y = \frac{K}{n} \cdot \frac{\text{б}}{\text{о}}, \text{ где:}$$

y – среднее значение удовлетворенности заявителей по показателям;

n

K – сумма баллов по показателям;

б

K – общее количество опрошенных заявителей по показателям.

о

Коэффициент удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги в процентах рассчитывается следующим образом:

$$K_{y(\%)} = \frac{K}{y} \cdot \frac{\text{б}}{\text{о}} \cdot 100\%, \text{ где:}$$

$K_{y(\%)}$ – коэффициент удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги в процентах;

K – коэффициент удовлетворенности заявителей качеством и доступностью

y

предоставления государственной услуги;

б – максимальное количество баллов.

Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги представлена в таблице 6.

Таблица 6

Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги

4.4. По результатам проведенного анализа, указанного в пункте 4.3. настоящей методики, рассчитывается коэффициент качества предоставления государственной услуги по следующей формуле:

$$K_{\text{эф}}(\%) = \frac{K_{\text{т}}(\%) + K_{\text{к}}(\%) + K_{\text{у}}(\%)}{3}, \text{ где:}$$

Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента приведена в таблице 8.

Таблица 8

**Интерпретация значений коэффициента
качества исполнения административного регламента**

№ п/п	Значение коэффициента качества исполнения административного регламента (%)	Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента
1.	90 и более	отличный
2.	85 – 89	очень хороший
3.	80 – 84	хороший
4.	75 – 79	удовлетворительный
5.	70 – 74	неудовлетворительный
6.	65 – 69	плохой
7.	64 и менее	очень плохой

4.5. Результатом проведенного мониторинга является сводный отчет о результатах проведения мониторинга, который исполнитель работ оформляет в бумажной и электронной формах отдельно по каждой исследованной государственной услуге, и описанием выводов о качестве предоставления исследованных государственных услуг.

ФОРМА
анкеты для заявителей изучения качества и доступности предоставления
государственной услуги

(полное наименование государственной услуги)

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас учреждения социальной защиты населения (МФЦ) относительно условий доступа в учреждение, его местонахождения?

5	
4	
3	
2	
1	

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы учреждения социальной защиты населения (МФЦ) относительно полноты информирования, понятности изложения?

5	
4	
3	
2	
1	

3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности учреждения социальной защиты населения (МФЦ) относительно оборудования мест ожидания, наличия мест общего пользования?

5	
4	
3	
2	
1	

4. Достаточно ли принадлежностей для заполнения необходимых документов при предоставлении государственной услуги?

- а) Достаточно
- б) Недостаточно

5. Если недостаточно, то чего не хватает?

- а) Мест для заполнения документов
- б) Канцелярских принадлежностей
- в) Бланков
- г) Другое _____

6. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в учреждении социальной защиты населения (МФЦ)?

- а) Удовлетворяет
- б) Не удовлетворяет

7. Если не удовлетворяет, то в чем причина?

- а) Очередь не организована
- б) Длительное ожидание в очереди
- в) Недостаточно мест для ожидания
- г) Другие

8. Удовлетворяет ли Вас уровень обслуживания со стороны должностного лица в связи с предоставлением государственной услуги?

- а) Удовлетворен
- б) Не удовлетворен

9. По каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с должностным лицом?

- а) Некорректное поведение
- б) Невнимательное отношение
- в) Не получил ответов на интересующие вопросы
- г) Другое _____

10. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления государственной услуги?

- а) Да
- б) Нет

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

- а) Установление неофициальной очереди
- б) Советы обратиться в другую организацию, оказывающую услугу за плату
- в) Необходимая информация предоставляется за дополнительную плату
- г) Требование представления документов, не предусмотренных законодательством
- д) Другое _____

12. Приходилось ли Вам сталкиваться с коррупционными проявлениями в процессе предоставления государственной услуги?

- а) Да
- б) Нет

13. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации о государственной услуге (полнота информации, понятность изложения)?

5	
4	
3	
2	
1	

14. Организованы ли альтернативные способы информирования о предоставлении государственной услуги?

- а) Телефон (автоответчик)
- б) Интернет (электронная почта)
- в) Обычная почта
- г) Информационные стенды

15. Укажите источники получения информации о предоставлении государственной услуги:

- а) Газеты
- б) Телевидение
- в) Интернет
- г) Знакомые
- д) Должностные лица
- е) Информационные стенды
- ж) Брошюры

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

_____.

17. Достаточно ли информации о порядке предоставления государственной услуги на информационных стендах в управлении социальной защиты населения (органе или учреждении социальной защиты населения)?

- а) Да
- б) Нет
- в) Информация отсутствует

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

_____.

19. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления государственной услуги?

- а) Удовлетворяют
- б) Не удовлетворяют

20. Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу в учреждение социальной защиты населения (МФЦ) в рамках предоставления услуги?

- а) Не приходилось
- б) Два раза и более

21. По каким причинам Вам приходилось повторно обращаться по одному и тому же

вопросу?

- а) Внесение дополнительной информации, документов
- б) Не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема)
- в) Другое _____

22. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий должностного лица?

5	
4	
3	
2	
1	

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

5	
4	
3	
2	
1	

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!

Типовая анкета
для выявления качества обслуживания
в государственных учреждениях

(наименование учреждения)

Здравствуйте!

Меня зовут... Я представляю _____. В настоящее время мы проводим опрос среди _____. Данные этого исследования будут использованы органами власти для разработки системы мер по повышению качества оказания услуг населению.

Наша беседа займет у Вас не более 20 минут. Вы можете быть уверены, что содержание Ваших ответов останется строго между нами. Все данные будут анализироваться в целом, без упоминания конкретного человека, и использоваться только в обобщенном виде вместе с ответами других людей.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. В ЦЕЛЯХ ПОЛУЧЕНИЯ КАКОЙ УСЛУГИ (ИЛИ ДЛЯ ЧЕГО) ВЫ ОБРАТИЛИСЬ В ДАННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ?

_____ 2. КАК ВЫ СЧИТАЕТЕ, НУЖДАЕТСЯ ЛИ ЗДАНИЕ, В КОТОРОМ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ УСЛУГИ, В РЕМОНТЕ? (Один ответ)

1. Нет, здание находится в отличном состоянии
2. В целом нет, но косметический ремонт не помешает
3. Здание требует проведения ремонта
4. Здание требует проведения капитального ремонта
5. Затрудняюсь ответить

3. УДОБНО ЛИ ВАМ БЫЛО НАХОДИТЬСЯ В УЧРЕЖДЕНИИ, В КОТОРОМ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ УСЛУГА? (Один ответ)

1. Вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы получать качественные услуги

2. В чем-то удобно, в чем-то нет
3. Скорее неудобно - потребитель лишен многих возможностей.
4. Неудобно - получить качественную услугу в этом здании очень сложно.
5. Затрудняюсь ответить

4. ОСТАЛИСЬ ЛИ ВЫ ДОВОЛЬНЫ КАЧЕСТВОМ КОНСУЛЬТАЦИЙ И ИНФОРМИРОВАНИЯ ВАС КАК ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯ? (Один ответ)

1. Вполне доволен
2. В чем-то доволен, в чем-то нет
3. Скорее недоволен
4. Очень недоволен
5. Затрудняюсь ответить

5. ОСТАЛИСЬ ЛИ ВЫ ДОВОЛЬНЫ ВНИМАТЕЛЬНОСТЬЮ И ВЕЖЛИВОСТЬЮ СОТРУДНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ?

1. Вполне доволен
2. В чем-то доволен, в чем-то нет
3. Скорее недоволен
4. Очень недоволен
5. Затрудняюсь ответить

6. ОСТАЛИСЬ ЛИ ВЫ ДОВОЛЬНЫ КОМПЕТЕНТНОСТЬЮ СОТРУДНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ? (Один ответ)

1. Вполне доволен
2. В чем-то доволен, в чем-то нет
3. Скорее недоволен
4. Очень недоволен
5. Затрудняюсь ответить

7. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В УЧРЕЖДЕНИИ? (Один ответ)

1. Вполне доволен
2. В чем-то доволен, в чем-то нет
3. Скорее недоволен
4. Очень недоволен
5. Затрудняюсь ответить

8. ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ ВАМ ПРИБЕГАТЬ К ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ НЕФОРМАЛЬНЫМ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯМ (ПОДАРКАМ, УСЛУГАМ, ВЗЯТКАМ И Т.П.) РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ? (Один ответ)

1. Приходится постоянно
2. Изредка, но приходится
3. Практически не приходится
4. Не приходится

9. ПОСЛЕДНИЙ РАЗ, КОГДА ВЫ ПОЛУЧАЛИ УСЛУГУ, ВЫ ПОЛУЧАЛИ ЕЕ БЕСПЛАТНО ИЛИ С ОПЛАТОЙ В КАССУ УЧРЕЖДЕНИЯ? (Один ответ)

1. Получил бесплатно
2. Часть стоимости услуг пришлось заплатить из своего кармана
3. Получил бесплатно

10. ВЫ ИСПОЛЬЗОВАЛИ КОГДА-ЛИБО ЛИЧНЫЕ СВЯЗИ (ЗНАКОМСТВА), ЧТОБЫ ПОЛУЧИТЬ КАЧЕСТВЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В УЧРЕЖДЕНИИ? (Один ответ)

1. Да, иначе получить услугу очень сложно
2. Иногда приходится
3. Как правило, не приходится
4. Нет

11. КАК БЫ ВЫ ОЦЕНИЛИ КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИИ В ЦЕЛОМ? (Один ответ)

1. Отлично
2. Хорошо
3. Удовлетворительно
4. Очень плохо

12. УДОБНЫ ЛИ БЫЛИ ДЛЯ ВАС ИМЕЮЩИЕСЯ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ В УЧРЕЖДЕНИИ? (Один ответ)

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет

5. Затрудняюсь ответить

13. ПОЛУЧАЛИ ЛИ ВЫ КОНСУЛЬТАЦИИ У СОТРУДНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ? ЕСЛИ ДА, ТО НАСКОЛЬКО ВЫ ОСТАЛИСЬ ДОВОЛЬНЫ ЭТИМИ КОНСУЛЬТАЦИЯМИ, ОТВЕТАМИ НА ВАШИ ВОПРОСЫ, ОБЪЯСНЕНИЯМИ (Один ответ)

1. Вполне доволен
2. Скорее доволен, чем недоволен
3. Скорее недоволен, чем доволен
4. Совершенно недоволен
5. Другое (что именно) _____
6. Не консультировались у сотрудников учреждения
7. Затрудняюсь ответить

14. ДАВАЙТЕ В ЦЕЛОМ ПОСМОТРИМ НА СИТУАЦИЮ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ И ЕЕ РЕЗУЛЬТАТЫ. ЧТО ВАС БОЛЬШЕ ВСЕГО НЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТ В НЕЙ, А ТАКЖЕ В РАБОТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ? (Отметить все, что назовет респондент)

1. Утомительное ожидание в очереди
2. Некомпетентность сотрудников - не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу
3. Долго приходится ждать принятия решения о постановке на учет
4. Отсутствие сотрудников в рабочее время
5. Некомфортно в помещении - душно или холодно
6. Непригодное для ожидания помещение
7. Я не получил то, зачем приходил в учреждение
8. Услуги были оказаны некачественно
9. Плохая организация процедуры приема посетителей
10. Грубость, невнимательность сотрудников
11. Сложно разобраться в здании учреждения
12. Неудобный график работы
13. Неудобное месторасположение
14. Невозможно дозвониться, найти нужного специалиста
15. Другое (что именно) _____
16. Всем удовлетворен
17. Затрудняюсь ответить

15. ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ, КАКИЕ ИЗМЕНЕНИЯ ПРОИЗОЙДУТ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИИ ЧЕРЕЗ 3 - 4 ГОДА - К ЛУЧШЕМУ, К ХУДШЕМУ ИЛИ НИЧЕГО НЕ ИЗМЕНИТСЯ? (Один ответ)

1. Безусловно к лучшему
2. Скорее к лучшему
3. Скорее к худшему
4. Безусловно к худшему
5. Не изменится совсем
6. Затрудняюсь ответить

Благодарим Вас за участие в опросе!

Контрольная информация

Фамилия респондента	
Контактный телефон	
Домашний адрес	

Для заметок интервьюера

