



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ
ИРКУТСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ

АДМИНИСТРАЦИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от « 08 » 04 2026 г.

№ 378

Об утверждении Порядка и методики проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

В соответствии с Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», на основании методических рекомендаций проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области, утвержденных Приказом Министерства цифрового развития и связи Иркутской области от 20.05.2022 № 65-28/22-мпр «Об утверждении методических рекомендаций проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области», решением Думы Иркутского муниципального округа Иркутской области от 25.09.2025 № 01-15/рд «О порядке преемства органов местного самоуправления Иркутского муниципального округа Иркутской области», администрация Иркутского муниципального округа
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (Приложение 1).

2. Утвердить Методику проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (Приложение 2).

3. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации Иркутского районного муниципального образования от 03.08.2012 № 3762 «Об утверждении Порядка и методики проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг»;

2) постановление администрации Иркутского районного муниципального образования от 01.06.2018 № 278 «О внесении изменений в постановление администрации Иркутского районного муниципального образования от 03.08.2012 № 3762 «Об утверждении Порядка и методики проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг»;

3) постановление администрации Иркутского районного муниципального образования от 10.06.2022 № 351 «О внесении изменений в постановление администрации Иркутского районного муниципального образования

от 03.08.2012 № 3762 «Об утверждении Порядка и методики проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг».

4. Архивному отделу организационно-контрольного управления администрации Иркутского муниципального округа внести в оригиналы постановлений, указанных в подпунктах 1, 2 пункта 3 настоящего постановления, информацию о признании правовых актов утратившими силу.

5. Отделу по организации делопроизводства и работе с обращениями граждан организационно-контрольного управления администрации Иркутского муниципального округа внести в оригинал постановления, указанного в подпункте 3 пункта 3 настоящего постановления, информацию о признании правового акта утратившим силу.

6. Опубликовать настоящее постановление путем размещения в сетевом издании «Ангарские огни» (доменное имя сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: ANGAROGNI.RU, зарегистрировано: 16.02.2024, номер свидетельства ЭЛ № ФС 77 - 86895), на официальном сайте Иркутского муниципального округа www.irkraion.ru.

7. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на первого заместителя Мэра.

Мэр округа

Л.П. Фролов

ПОРЯДОК
проведения мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг

I. Общие положения

1. Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг) в Иркутском муниципальном округе разработан в целях повышения качества и оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг и доступности муниципальных услуг, предоставляемых заявителем на территории Иркутского муниципального округа.

2. Основными задачами мониторинга являются:

1) выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг заявителям, в том числе временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг;

2) выявление уровня удовлетворенности жителей Иркутского муниципального округа предоставляемыми муниципальными услугами;

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

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

3. Мониторинг проводится в случаях:

1) необходимости однократной коррекции качества и доступности муниципальной услуги, разового определения рейтинга качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг и предоставляющих их органов (однократный мониторинг);

2) потребности в отслеживании результативности мер по повышению качества и доступности муниципальных услуг (регулярный мониторинг);

3) наличия сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению муниципальных услуг, отсутствия утвержденных административных регламентов.

4. Понятия, применяемые в настоящем Порядке:

1) изучаемая *муниципальная услуга* – услуга, предоставляемая органом местного самоуправления, муниципальными учреждениями и иными организациями, в которых размещается муниципальное задание, подлежащая

включению в Реестр государственных (муниципальных) услуг (функции) Иркутской области, а также услуга, которая является необходимой и обязательной для предоставления органом местного самоуправления муниципальной услуги, оказываемая подведомственными организациями органов местного самоуправления;

2) *заявитель (получатель муниципальной услуги)* - юридическое или физическое лицо, обратившееся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, для реализации прав либо законных интересов;

3) *под качеством и доступностью услуги* понимается совокупность характеристик муниципальной услуги, с учетом административного регламента, определяющих ее способность удовлетворять потребности заявителя в отношении содержания (результата) муниципальной услуги;

4) *орган, осуществляющий мониторинг* – экспертная группа, создаваемая распоряжением администрации Иркутского муниципального округа, или независимая организация, действующая на основании заключенного с администрацией Иркутского муниципального округа соглашения (договора) возмездного оказания услуг.

II. Объект мониторинга

5. Объектом мониторинга может являться:

1) отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для получателя муниципальной услуги;

2) комплекс муниципальных услуг, обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

6. В обоих случаях в ходе мониторинга исследуются:

1) нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг;

2) применение требований к качеству и доступности муниципальных услуг;

3) оценка заявителем качества и доступности муниципальных услуг.

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

III. Предмет мониторинга

8. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих параметров качества предоставления муниципальной услуги:

1) соблюдение стандартов предоставления муниципальной услуги;

2) проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

3) удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

4) обращения заявителя в исполнительные органы власти, органы местного самоуправления, организации, необходимые 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, и отклонение реальных от нормативно установленных значений;

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

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

8) привлечение заявителями посредников в процессе получения муниципальной услуги, в том числе в силу требования специалиста, предоставляющего муниципальную услугу.

IV. Этапы проведения мониторинга

9. Этап I «Организационный»:

- 1) выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг;
- 2) дополнение при необходимости перечня исследуемых параметров, а также показателей в рамках данных параметров;
- 3) выбор обязательных методов сбора первичной информации;
- 4) утверждение задания (технического задания) на проведение мониторинга.

10. Этап II «Подготовительный»:

- 1) предварительный анализ нормативно-правовой базы, мнения членов органа, осуществляющего мониторинг, заявителей с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- 2) определение методов сбора информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, рекомендаций интервьюерам, форм для регистрации первичной информации;
- 3) формирование выборки для проведения опросов;
- 4) определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг;
- 5) подготовка интервьюеров к проведению опросов.

11. 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;
- 2) сбор первичных данных и их обработка в соответствии с выбранными методиками;
- 3) независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих

сбор первичной информации;

4) заполнение 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.

12. 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, имеющей 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, соотношений их нормативных и фактических значений с аналогичными данными по другим исследованным муниципальным услугам, с данными предыдущего мониторинга исследованной муниципальной услуги;

6) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров; рейтингование органов местного самоуправления по достигаемым значениям исследуемых параметров;

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

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

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.

V. Итоговые результаты проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

14. Орган, осуществляющий мониторинг, по итогам проведенного мониторинга готовит отчет, который содержит следующие сведения:

1) результаты по оценочным характеристикам реализации стандарта предоставления муниципальных услуг согласно Приложению 2 к Методике проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (далее – Методика проведения мониторинга);

2) результаты мониторинга по каждой муниципальной услуге согласно Приложению 3 к Методике проведения мониторинга;

3) результаты качества предоставления всего перечня муниципальных услуг согласно Приложению 4 к Методике проведения мониторинга;

4) перечень наиболее часто встречающихся отклонений от стандартов предоставления муниципальной услуги и анализ выявленных отклонений;

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

15. Отчет по итогам проведенного мониторинга качества предоставления муниципальных услуг направляется в министерство цифрового развития и связи Иркутской области, в установленные Правительством Иркутской области сроки.

16. Результаты мониторинга могут иллюстрироваться графиками, диаграммами.

Первый заместитель Мэра



И.В. Жук

МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Оценка качества предоставления муниципальных услуг проводится по параметрам качества предоставления муниципальных услуг, указанных в разделе III Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

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

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

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

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

3) полуформализованное интервьюирование или анкетирование получателей муниципальной услуги.

4. Оценка соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг осуществляется органом, осуществляющим мониторинг, методом наблюдения в соответствии с оценочными характеристиками реализации стандартов предоставления муниципальных услуг, представленными в таблице 1.

Каждый член органа, осуществляющего мониторинг, проставляет «да» или «нет» напротив каждой оценочной характеристики.

Таблица 1

Оценочные характеристики реализации стандартов предоставления муниципальных услуг при проведении мониторинга методом наблюдения

Наименование характеристики	Да/Нет	Рекомендации
Удобное для заявителей место размещения здания администрации (муниципального учреждения).		
Здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудованы пандусами для людей с физическими ограниченными возможностями.		

Наименование характеристики	Да/Нет	Рекомендации
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.		
Места предоставления муниципальных услуг оборудованы информационными стендами.		
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 администрации (муниципального учреждения), адрес сайта муниципального образования в сети "Интернет", адрес федерального портала государственных услуг http://www.gosuslugi.ru ; 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 муниципальной услуги; 5) порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц; 6) образец заполнения необходимых документов; 7) административные регламенты (выписки из административных регламентов) предоставляемых муниципальных услуг.		

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

6. По результатам оценки орган, осуществляющий мониторинг, выявляет наиболее часто встречающиеся нарушения стандартов предоставления муниципальной услуги, дает рекомендации по улучшению условий ее предоставления.

7. Помимо оценочных характеристик реализации стандартов предоставления муниципальных услуг в ходе проведения мониторинга оцениваются 8, 12, 14, 15, 17 вопросы Анкеты для проведения мониторинга

качества предоставления муниципальных услуг (далее - Анкета), представленной в приложении 2.

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

8. Для общей оценки соответствия качества муниципальной услуги стандартам ее предоставления рассчитывается индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (Ист):

1) В расчете индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (Ист) участвуют вопросы Анкеты, представленные в таблице 2:

Таблица 2

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

№ в/а	Вопрос Анкеты	Шкала	Вес для подс чета инде кса
8.	Понадобилось ли Вам обращаться еще куда-либо, чтобы узнать полную информацию о том, где именно можно решить свой вопрос и какие документы потребуются?	5 - больше нигде не обращался; 4 - одно дополнительное обращение; 3 - два дополнительных обращения; 2 - четыре дополнительных обращения; 1 - более 5 обращений.	0,2
12.	О каких альтернативных способах информирования о предоставлении муниципальной услуги Вы знаете?	1) нормативные правовые акты; 2) личные консультации сотрудников; 3) информация на стендах; 4) консультации сотрудников 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 сети информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"; 12) другое (что именно) _____ Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом:	0,2

		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.	
14.	Остались ли Вы довольны от общения со специалистами, оказывающими муниципальную услугу? (один ответ)	5 - очень доволен; 4 - доволен; 3 - скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	0,2
15.	Приходилось ли Вам ожидать приема в очереди? (один ответ)	1) нет, не приходилось ни разу; 2) по-разному, и приходилось, и нет; 3) да, при каждом посещении. 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	0,2
17.	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

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

$$I_{\text{ст}} = \sum B_{\text{ср}} \times K, \quad (1)$$

где:

$B_{\text{ср}}$ - средний балл;

K - весовой коэффициент

Средний балл рассчитывается по формуле:

$$B_{\text{ср}} = \frac{K_{\text{б}}}{K_{\text{о}}}, \quad (2)$$

где:

$K_{\text{б}}$ - сумма баллов по вопросу;

$K_{\text{о}}$ - количество респондентов

3) для вычисления значения общего индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг в процентах применяется следующая формула:

$$I_{\text{ст}\%} = \frac{I_{\text{ст}}}{5} \times 100\% \quad (3)$$

где:

Ист - общий индекс соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг

4) оценка соответствия муниципальной услуги стандартам ее предоставления осуществляется в соответствии со значениями, приведенными в таблице 3:

Таблица 3

Интерпретация значений индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

№ п/п	Значение индекса соблюдения стандартов, %	Интерпретация значений индекса
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

5) индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг рассчитывается, как в целом по всем услугам, так и по каждой услуге в отдельности.

По полученному значению индекса соблюдения стандартов 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.

9. Проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги:

1) мониторинг проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, осуществляется методом полужформализованного интервьюирования или анкетирования заявителей муниципальной услуги;

2) индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги (Ипр), рассчитывается как среднее арифметическое ответов на вопросы Анкеты, представленные в таблице 4:

$$И_{пр} = \frac{K_6}{K_0}, (4)$$

где:

Кб - сумма баллов по вопросу;

Ко - 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
20/21	Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями, проблемами в процессе предоставления муниципальной услуги? 1) да; 2) нет. Если да, то с какими необоснованными действиями, проблемами Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления услуги? 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 _____.	Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 - не приходилось; 4 - одно необоснованное действие; 3 - два необоснованных действия; 2 - три необоснованных действия; 1 - более трех необоснованных действий.

3) для вычисления значения уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, (Ипр) в процентах применяется следующая формула:

$$I_{п} \% = \frac{I_{п}}{5} \times 100 \%, (5)$$

где:

Ипр - индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги

4) по полученному значению индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, 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 - 80	Низкий уровень проблем
3.	50 - 64	Уровень проблем допустимый
4.	36 - 49	Уровень проблем, выше среднего
5.	0 - 35	Высокий уровень проблем

5) индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, рассчитывается, как в целом по всем услугам, так и по каждой услуге в отдельности;

6) 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.

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

1) оценка удовлетворенности заявителей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) осуществляется методом полуструктурированного интервьюирования или анкетирования заявителей;

2) в подсчете общего индекса удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) (далее - общий индекс удовлетворенности) используются следующие блоки, представленные в таблице 6:

Таблица 6

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

3) для расчета общего индекса удовлетворенности заявителей муниципальной услугой используются вопросы Анкеты, представленные в таблице 7:

Таблица 7

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

№ п/п	Блок	N в/а	Вопрос Анкеты	Шкала	Вес для подсчета индекса по блоку

1.	Информирование заявителей	9	Оцените по пятибалльной шкале полноту полученной информации? (по убыванию)	5 - очень доволен; 4 - доволен; 3 - скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	0,25
		10	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
		11	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
		13	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
		14	Остались ли Вы довольны ответами специалистов на Ваши звонки по телефону (один ответ)	5 - очень доволен; 4 - доволен; 3 - скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	0,06
		14	Остались ли Вы довольны ответами специалистов на Ваши письменные запросы? (один ответ)	5 - очень доволен; 4 - доволен; 3 - скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	0,06
2.	Комфортность получения услуги	14	Остались ли Вы довольны внимательностью и вежливостью специалистов? (один ответ)	5 - очень доволен; 4 - доволен; 3 - скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	0,2
		17	Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания	5 - очень удобны; 4 - удобны;	0,2

			приема? Оцените уровень удобства по пятибалльной шкале (один ответ)	3 - скорее удобны; 2 - скорее не удобны; 1 - совершенно не удобны.	
		18	Удовлетворяет ли Вас организация очереди? Оцените по пятибалльной шкале уровень организации очереди.	5 - полностью удовлетворяет; 4 - удовлетворяет; 3 - скорее удовлетворяет; 2 - скорее не удовлетворяет; 1 - совершенно не удовлетворяет.	0,2
		25	Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас условия доступа в здание, его местонахождение?	5 - полностью удовлетворяет; 4 - удовлетворяет; 3 - скорее удовлетворяет; 2 - скорее не удовлетворяет; 1 - совершенно не удовлетворяет.	0,2
		26	Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования, мест для сидения)?	5 - полностью удовлетворяет; 4 - удовлетворяет; 3 - скорее удовлетворяет; 2 - скорее не удовлетворяет; 1 - совершенно не удовлетворяет.	0,2
3	Время работы	19	Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы администрации, (муниципального учреждения)?	5 - полностью удовлетворяет; 4 - удовлетворяет; 3 - скорее удовлетворяет; 2 - скорее не удовлетворяет; 1 - совершенно не удовлетворяет.	1
4	Сложность получения услуги	7	Оцените временные затраты на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата муниципальной услуги. 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
		14	Остались ли Вы довольны компетентностью специалистов? (один ответ)	5 - очень доволен; 4 - доволен; 3 - скорее доволен;	0,1

				2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	
		27	Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий специалистов, оказывающих муниципальную услугу?	5 - очень доволен; 4 - доволен; 3 - скорее доволен; 2 - скорее недоволен; 1 - совершенно недоволен.	0,1
		29	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
		30	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; 1 - очень сложный.	0,3

4) итоговое значение общего индекса удовлетворенности определяется как сумма значений индексов удовлетворенности по каждому блоку с учетом весовых коэффициентов блока:

$$И_{у0} = 0,23 \times И_{у1} + 0,2 \times И_{у2} + 0,11 \times И_{у3} + 0,46 \times И_{у4} \quad (6)$$

где:

И_{у1} - индекс удовлетворенности заявителей информированием;

И_{у2} - индекс удовлетворенности уровнем комфортности получения услуги;

И_{у3} - индекс удовлетворенности временем работы;

И_{у4} - индекс удовлетворенности сложностью получения услуги.

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

$$И_{у} = \sum V_{cp} \times K, \quad (7)$$

где:

V_{cp} - средний балл;

K - весовой коэффициент.

Средний балл рассчитывается по формуле:

$$B_{cp} = \frac{K_6}{K_0}, (8)$$

где:

K_6 - сумма баллов по вопросу;

K_0 - количество опрошенных человек.

6) для вычисления значения общего индекса удовлетворенности в процентах применяется следующая формула:

$$I_{yo\%} = \frac{I_{ko}}{5} \times 100\%, (9)$$

где:

I_{yo} - общий индекс удовлетворенности.

7) 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 уровня 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

8) подсчет общего индекса удовлетворенности осуществляется, как в целом по всем услугам, так и по каждой услуге в отдельности;

9) 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.

11. Обращения заявителя в администрацию (муниципальное учреждение), а также обращения в организации, обусловленные требованиями органов местного самоуправления, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество:

1) мониторинг состава и количества обращений заявителя в органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями органов местного самоуправления, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуг проводится с использованием следующих методов:

- метод изучения административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг, с целью выявления установленных состава и количества обращений в органы местного самоуправления;

- полужформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

2) в подсчете индекса соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям (Иобр) используются вопросы Анкеты, представленные в таблице 9:

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 администрацию (муниципальное учреждение) для получения конечного результата муниципальной услуги? _____ раз.	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

3) индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям (Иобр), определяется как сумма средних баллов по каждому вопросу, умноженных на весовой коэффициент для подсчета индекса:

$$I_{обр} = \sum V_{ср} \times K, \quad (10)$$

где:

$V_{ср}$ - средний балл;

K - весовой коэффициент.

Средний балл по каждому вопросу рассчитывается по формуле:

$$V_{ср} = \frac{K_6}{K_0}, \quad (11)$$

где:

K_6 - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек.

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

$$И_{обр \%} = \frac{И_{обр}}{5} \times 100\% , (12)$$

где:

И_{обр} - индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям.

5) 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

6) 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;

7) 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.

12. 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:

1) при проведении мониторинга финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно

установленных и реальных (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение муниципальной услуги), отклонений реальных от нормативно установленных значений используются следующие методы проведения мониторинга:

- метод изучения административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг, с целью выявления установленных финансовых затрат на получение услуги;
- полужформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

2) индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (Ифз) (далее - индекс уровня финансовых затрат), рассчитывается как среднее арифметическое суммы ответов на вопросы Анкеты, представленных в таблице 11:

$$И_{фз} = \frac{К_б}{К_о}, \quad (13)$$

где:

Кб - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек.

Таблица 11

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

№ в/а	Вопрос Анкеты	Шкала
23/24	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? В случае оплаты предоставления услуги, укажите размер этой платы.	1) получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги; 2) получил с оплатой в размере _____. Шкала ответов для подсчета индекса преобразуется следующим образом: 5 - получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги; 4 - оплата превышает установленный размер до 5%; 3 - оплата превышает установленный размер до 7,5%; 2 - оплата превышает установленный размер до 10%; 1 - оплата превышает установленный размер на 10% и более.

3) для вычисления значения индекса финансовых затрат (Ифз) в процентах применяется следующая формула:

$$И_{фз\%} = \frac{И_{фз}}{5} \times 100\% \quad , \quad (14)$$

где:

Ифз - индекс уровня финансовых затрат.

4) 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

5) индекс уровня финансовых затрат рассчитывается, как в целом по всем услугам, так и по каждой услуге в отдельности;

6) 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.

13. 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:

1) 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;

- полуформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей.

2) в подсчете индекса уровня временных затрат (Ивр) используются следующие 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
-------	---------------	-------	--------------------------

5.	Сколько примерно времени было потрачено на подготовку пакета документов? _____ дней.	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.	0,20
6.	Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата услуги? _____ дней.	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
16.	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

3) индекс уровня временных затрат (Ивз) определяется как сумма средних баллов по каждому вопросу, умноженных на весовой коэффициент вопроса для подсчета индекса:

$$И_{вз} = \sum B_{ср} \times K, (15)$$

где:

$B_{ср}$ - средний балл;

K - весовой коэффициент.

Средний балл по каждому вопросу рассчитывается по формуле:

$$B_{ср} = \frac{K_б}{K_о}, (16)$$

где:

$K_б$ - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек.

4) для вычисления значения индекса уровня временных затрат в процентах применяется следующая формула:

$$I_{вз\%} = \frac{I_{вз}}{5} \times 100 \%, (17)$$

где:

Ивз - индекс уровня временных затрат.

5) 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 уровня временных затрат
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

6) индекс уровня временных затрат рассчитывается, как в целом по всем муниципальным услугам, так и по каждой муниципальной услуге в отдельности;

7) 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.

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

1) 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, с целью выделения неформальных платежей.

2) в подсчете индекса уровня неформальных платежей (Инп) используется вопрос Анкеты, представленный в таблице 15.

Индекс уровня неформальных платежей (Инп) рассчитывается как среднее арифметическое ответов на вопрос:

$$I_{нп} = \frac{K_6}{K_0}, (18)$$

где:

Кб - сумма баллов по вопросу;

Ко - количество опрошенных человек.

Таблица 15

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

№ в/а	Вопрос Анкеты	Шкала
22.	Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам специалистам, оказывающим муниципальную услугу?	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.

3) для вычисления значения уровня неформальных платежей (Инп) в процентах применяется следующая формула:

$$И_{нп\%} = \frac{И_{нп}}{5} \times 100\%, \quad (19)$$

где:

Инп - индекс уровня неформальных платежей.

4) 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

5) индекс уровня неформальных платежей рассчитывается, как в целом по всем муниципальным услугам, так и по каждой муниципальной услуге в отдельности;

6) 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.

15. Привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) специалистов, предоставляющих муниципальную услугу.

1) мониторинг привлечения заявителями посредников в получении муниципальной услуги проводится методом полужформализованного интервьюирования или анкетирования заявителей;

2) в расчете индекса уровня привлечения посредников в получении муниципальной услуги (Ип) (далее - индекс уровня привлечения посредников) используется вопрос Анкеты, представленный в таблице 17:

Таблица 17

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

№ в/а	Вопрос Анкеты	Шкала
28*	Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения услуги? (в подсчете участвуют только ответы тех получателей услуги, которые обращались в посредническую организацию по принуждению (явному, неявному) со стороны специалиста, оказывающего муниципальную услугу)	5 - не приходится; 4 - приходилось 1 раз; 3 - изредка, но приходится; 2 - приходится часто; 1 - приходится постоянно.
28**	Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения услуги? (в подсчете участвуют ответы всех получателей услуги, которые обращались в посредническую организацию)	5 - не приходится; 4 - приходилось 1 раз; 3 - изредка, но приходится; 2 - приходится часто; 1 - приходится постоянно.

* Данный вопрос предназначен для определения доли привлечения посредников в получении муниципальной услуги 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.

3) индекс уровня привлечения посредников (Ип), определяется как отношение суммы баллов по ответам на вопрос Анкеты к количеству опрошенных человек:

$$И_{п} = \frac{К_{б}}{К_{о}}, \quad (20)$$

где:

Кб - сумма баллов по ответам на вопрос Анкеты;

Ко - количество опрошенных человек.

4) для вычисления значения индекса уровня привлечения посредников в процентах применяется следующая формула:

$$I_{п\%} = \frac{I_{п}}{5} \times 100\% , (21)$$

где:

Ип - индекс привлечения посредников.

5) 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

6) индекс уровня привлечения посредников рассчитывается, как в целом по всем муниципальным услугам, так и по каждой муниципальной услуге в отдельности;

7) 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.

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

16. Расчет итогового индекса качества предоставления муниципальных услуг:

1) по итогам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг рассчитывается итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг;

2) 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 администрацию (муниципальное учреждение), а также обращения в организации, обусловленные требованиями администрации (муниципального 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).	0,1
6.	Временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и услуге в целом).	0,1
7.	Наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг.	0,1
8.	Привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов, предоставляющих муниципальную услугу.	0,1
	Итого	1.0

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

$$I_k = 0,1 \times I_{ст} + 0,1 \times I_{пр} + 0,3 \times I_{уо} + 0,1 \times I_{обр} + 0,1 \times I_{фз} + 0,1 \times I_{вз} + 0,1 \times I_{нп} + 0,1 \times I_{п}, \quad (22)$$

где:

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

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

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

Иобр - индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям;

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

Ивз - индекс уровня временных затрат;

Инп - индекс уровня неформальных платежей;

Ип - индекс привлечения посредников в ходе получения и муниципальной услуги.

4) 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.

Первый заместитель Мэра



И.В. Жук

Приложение 1
к Методике проведения мониторинга
качества предоставления
муниципальных услуг, утвержденной
постановлением администрации
Иркутского муниципального округа
« 08 » 04 20 26 г. № 378

АНКЕТА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

(наименование муниципальной услуги)

1. Когда Вы обращались за получением муниципальной услуги?

(укажите месяц и год)

2. Куда Вы обращались за получением муниципальной услуги?

- | | |
|--|--------------------------|
| 1) комитет по управлению муниципальным имуществом и жизнеобеспечению | ☐ |
| 2) управление образования | ☐ |
| 3) отдел культуры | ☐ |
| 4) архивный отдел | ☐ |
| 5) управление кадровой политики | ☐ |
| 6) отдел потребительского рынка | ☐ |
| 7) другое _____ | ☐ |

3. Сколько раз Вы посещали администрацию для получения конечного результата муниципальной услуги?

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

- | | |
|---|--------------------------|
| 1) не приходилось | ☐ |
| 2) приходилось обращаться дважды | ☐ |
| 3) приходилось обращаться 3 раза | ☐ |
| 4) приходилось обращаться 4 раза | ☐ |
| 5) приходилось обращаться 5 раз и более | ☐ |

5. Сколько примерно времени было потрачено на подготовку пакета документов для получения муниципальной услуги?

_____ часов _____ дней

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

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

- 1) 1 балл - слишком долго
- 2) 2 балла - в общем-то, долго
- 3) 3 балла - недолго, нормально, приемлемо
- 4) 4 балла - быстро
- 5) 5 баллов - очень быстро

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

- 1) больше никуда не обращался
- 2) одно дополнительное обращение
- 3) два дополнительных обращения
- 4) четыре дополнительных обращения
- 5) более 5 обращений

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

- 1) 5 баллов - очень доволен
- 2) 4 балла - доволен
- 3) 3 балла - скорее доволен
- 4) 2 балла - скорее недоволен
- 5) 1 балл - совершенно недоволен

10. Оцените по пятибалльной шкале актуальность полученной информации? (по убыванию)

- 1) 5 баллов - очень актуальна
- 2) 4 балла - актуальна
- 3) 3 балла - скорее актуальна
- 4) 2 балла - скорее неактуальна
- 5) 1 балл - совершенно неактуальна

11. Оцените по пятибалльной шкале достоверность полученной информации? (по убыванию)

- 1) 5 баллов - очень доволен
- 2) 4 балла - доволен
- 3) 3 балла - скорее доволен
- 4) 2 балла - скорее недоволен
- 5) 1 балл - совершенно недоволен

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

- 1) нормативные правовые акты
- 2) личные консультации специалистов
- 3) информация на стендах
- 4) консультации специалистов 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) другое (что именно) _____

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

- 1) 5 баллов - очень доволен
- 2) 4 балла - доволен
- 3) 3 балла - скорее доволен
- 4) 2 балла - скорее недоволен
- 5) 1 балл - совершенно недоволен

14. Остались ли Вы довольны от общения со специалистами (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 специалистов					
Продолжительностью приема					
Внимательностью и вежливостью специалистов					
Общим уровнем обслуживания со стороны специалистов					

15. Приходилось ли Вам ожидать приема в очереди? (один ответ)

- 1) нет, не приходилось ни разу
- 2) по-разному, и приходилось, и нет
- 3) да, при каждом посещении

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

_____ минут _____ часов

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

- 1) 5 баллов - очень удобны
- 2) 4 балла - удобны
- 3) 3 балла - скорее удобны
- 4) 2 балла - скорее неудобны
- 5) 1 балл - совершенно неудобны

18. Удовлетворяет ли Вас организация очереди? Оцените по пятибалльной шкале уровень организации очереди (по убыванию).

- 1) 5 баллов - полностью удовлетворяет
- 2) 4 балла - удовлетворяет
- 3) 3 балла - скорее удовлетворяет
- 4) 2 балла - скорее не удовлетворяет
- 5) 1 балл - полностью не удовлетворяет

19. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы администрации (по убыванию).

- 1) 5 баллов - полностью удовлетворяет
- 2) 4 балла - удовлетворяет
- 3) 3 балла - скорее удовлетворяет
- 4) 2 балла - скорее не удовлетворяет
- 5) 1 балл - полностью не удовлетворяет

20. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны специалистов в процессе предоставления муниципальной услуги?

- 1) да
- 2) нет

21. Если да, то с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны специалистов Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления муниципальной услуги?

- 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 _____

☐

22. Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам специалистам в процессе предоставления муниципальной услуги?

- 1) приходится постоянно
- 2) приходится часто
- 3) редко, но приходится
- 4) приходилось 1 раз;
- 5) не приходится

☐
☐
☐
☐
☐

23. 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?

- 1) получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги
- 2) часть стоимости муниципальной услуги пришлось заплатить

☐
☐

24. В случае оплаты муниципальной услуги, укажите размер этой платы: _____ рублей.

25. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас условия доступа в учреждение, его местонахождение (по убыванию)?

- 1) 5 баллов - полностью удовлетворяет
- 2) 4 балла - удовлетворяет
- 3) 3 балла - скорее удовлетворяет
- 4) 2 балла - скорее не удовлетворяет
- 5) 1 балл - полностью не удовлетворяет

☐
☐
☐
☐
☐

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

- 1) 5 баллов - полностью удовлетворяет
- 2) 4 балла - удовлетворяет
- 3) 3 балла - скорее удовлетворяет
- 4) 2 балла - скорее не удовлетворяет
- 5) 1 балл - полностью не удовлетворяет

☐
☐
☐
☐
☐

27. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий муниципальных служащих?

- 1) 5 баллов - очень доволен
- 2) 4 балла - доволен

☐
☐

- 3) 3 балла - скорее доволен
- 4) 2 балла - скорее недоволен
- 5) 1 балл - совершенно недоволен

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

- 1) приходится постоянно
- 2) приходится часто
- 3) изредка, но приходится
- 4) приходилось 1 раз
- 5) не приходится

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

- 1) 5 баллов - отлично
- 2) 4 балла - хорошо
- 3) 3 балла - удовлетворительно
- 4) 2 балла - плохо
- 5) 1 балл - очень плохо

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

- 1) 1 балл - очень сложный
- 2) 2 балла - довольно сложный
- 3) 3 балла - средней сложности
- 4) 4 балла - не очень сложный
- 5) 5 баллов - совсем не сложный

Благодарим Вас за участие в опросе!

Первый заместитель Мэра



И.В. Жук

Приложение 2
к Методике проведения мониторинга
качества предоставления
муниципальных услуг, утвержденной
постановлением администрации
Иркутского муниципального округа
« 08 » 04 2016 г. № 378

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

№ п/п	Наименование характеристики	Да/Нет	Рекомендации	Наименование учреждения, в котором проводился мониторинг	Адрес	Время и дата проведения мониторинга

Приложение 3
к Методике проведения мониторинга
качества предоставления
муниципальных услуг, утвержденной
постановлением администрации
Иркутского муниципального округа
«06» 04 2026 г. № 378

**Форма отчета мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг в Иркутском округе***

Номер (идентификатор) муниципальной услуги	Индекс	Абсолютное значение индекса	Значение индекса, %	Интерпретация значения индекса	Причины сформировав шегося значения	Количество респондентов	Комме нтarii
Наименование муниципальной услуги							
	Ик*1						
	Ист*2						
	Ипр*3						
	Иуо*4						
	Иобр*5						
	Ифз*6						
	Ивз*7						
	Инп*8						
	Ип*9						

* Данная форма отчета отражает основные значения проведенного мониторинга

*1 Итоговый индекс качества предоставления муниципальных услуг

*2 Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

*3 Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги

*4 Индекс удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью

*5 Индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям

*6 Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги

*7 Индекс уровня временных затрат

*8 Индекс уровня неформальных платежей

*9 Индекс уровня привлечения посредников

Приложение 4
к Методике проведения мониторинга
качества предоставления
муниципальных услуг, утвержденной
постановлением администрации
Иркутского муниципального округа
« 08 » 04 2016 г. № 378

Значение коэффициента по каждому индексу*

	Кк*1	Кст*2	Кпр*3	Ко*4	Кобр*5	Кфз*6	Квз*7	Кнп*8	Кп*9
Наименование органа местного самоуправления	Муниципальные услуги								
Коэффициент*10	$\frac{\sum_{j=1}^n K_j}{n}$	$\frac{\sum_{j=1}^n K_j}{n}$	$\frac{\sum_{j=1}^n K_j}{n}$	$\frac{\sum_{j=1}^n K_j}{n}$	$\frac{\sum_{j=1}^n K_j}{n}$	$\frac{\sum_{j=1}^n K_j}{n}$	$\frac{\sum_{j=1}^n K_j}{n}$	$\frac{\sum_{j=1}^n K_j}{n}$	$\frac{\sum_{j=1}^n K_j}{n}$

* Данная форма отчета отражает среднее значение индекса по всем муниципальным услугам, предоставляемым органом местного самоуправления, 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.

*1 Коэффициент качества предоставления муниципальных услуг

*2 Коэффициент соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг

*3 Коэффициент уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги

*4 Коэффициент удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью

*5 Коэффициент соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям

*6 Коэффициент уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги

*7 Коэффициент уровня временных затрат

*8 Коэффициент уровня неформальных платежей

*9 Коэффициент уровня привлечения посредников

*10 Коэффициент рассчитывается как среднее арифметическое конкретного индекса по каждой услуге, предоставляемой администрацией (территориальным, отраслевым (функциональным) органом администрации)

*11 И_j – Индекс

n – количество муниципальных услуг