Лучшие практики мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг и деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг
По итогам предварительного анализа региональных практик мониторинга и оценки многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) было рекомендовано Министерству экономического развития Российской Федерации разработать типовую модель концепции и методических рекомендаций проведения мониторинга и оценки МФЦ.

При разработке методических рекомендаций мониторинга и оценки МФЦ рекомендуется рассмотреть опыт регионов в части:

в части разработки комплексного подхода к мониторингу и оценки государственных услуг в МФЦ:
- Астраханская область,
- Новгородская область,
- Ростовская область,
- Челябинская область,
- Республика Саха,
- Ямало-Ненецкий автономный округ;

в части разработки инструментария для проведения опросов среди получателей государственных услуг на предмет оценки результативности деятельности МФЦ, качества государственных услуг, ожиданий и потребностей:
- Астраханская область,
- Ивановская область,
- Самарская область,
- Свердловская область,
- Иркутская область,
- Владимирская область,
- Воронежская область,
- Тверская область;

в части разработки программных решений для проведения внешней оценки качества государственных услуг в оперативном режиме:
- г. Москва (система электронной очереди, позволяющая отслеживать деятельность МФЦ, система оценки (like — unlike), которая позволяет посетителю оценить обслуживание по завершению получения услуги; проект приложения «Активный гражданин», с помощью которого проводятся опросы граждан о деятельности МФЦ);
- Ленинградская область (система Q-Rating, которая позволяет проводить многокомпонентную оценку качества предоставления государственных услуг);
- Ростовская область (автоматизированная информационная система «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг», которая позволяет проводить оценку эффективности деятельности МФЦ, готовить отчеты по опросам получателей государственных услуг как в целом по услуге, так и по каждому вопросу отдельно, в целом и в разрезе отдельного МФЦ за произвольный период времени; все данные персонифицированы);

1 Опрос руководителей профильных ведомств региональных органов исполнительной власти на тему «Проблемы и перспективы оценки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» был проведен Аналитическим центром в период с 2 по 15 июля 2014 г., в котором приняли участие 74 региона Российской Федерации.
- Сахалинская область («МФЦ-Регион» позволяет проводить анализ эффективности деятельности МФЦ путем интеграции с дисплеями мониторинга оценки качества, установленными в «окнах» МФЦ);
- Пермский край (интегрированная система «С.К.А.Т. — качество» в АИС МФЦ, которая позволяет осуществлять мониторинг деятельности МФЦ посредством терминала электронной очереди и терминала оценки качества обслуживания) и другие практики.

В Материалах представлены краткие сведения о мониторинге и оценке качества и доступности государственных и муниципальных услуг, деятельности МФЦ, разработанные органами исполнительной власти и апробированные на практике в субъектах Российской Федерации. Основанием для включения существующих практик мониторинга и оценки в Материалы послужили результаты опроса специалистов МФЦ и руководителей региональных органов власти, в чем ведомстве состоят обсуждаемые вопросы – указание на наличие концепции, выстроенной модели мониторинга и оценки.

В Материалах также представлены инструменты для проведения опросов заявителей / потребителей государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе МФЦ,
проблемы, с которыми сталкиваются организаторы опросов,
рекомендации относительно дальнейшего развития мониторинга и оценки деятельности МФЦ.
Оглавление

Астраханская область ....................................................................................................................... 9

Нормативная правовая база ............................................................................................................. 9

Краткое описание ............................................................................................................................... 9

Методика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» ............................................................ 9

Анкета для получателей государственной (муниципальной) услуги ........................................ 11

Предложения .................................................................................................................................... 13

Новгородская область ....................................................................................................................... 13

Нормативная правовая база ............................................................................................................. 13

Краткое описание ............................................................................................................................... 14

Порядок проведения мониторинга государственного задания на оказание государственных услуг, предоставляемых областными государственными учреждениями............................................................ 14

Методические рекомендации по внедрению системы оценки гражданами качества предоставления ГОАУ «МФЦ» государственных и муниципальных услуг населению ......................................................... 14

Бланк интервью получателя услуги ГОАУ «МФЦ» ....................................................................... 16

Система показателей эффективности деятельности, по которой осуществляется ежемесячная оценка их деятельности ........................................................................................................ 16

Предложения .................................................................................................................................... 19

Ростовская область ......................................................................................................................... 19

Нормативная правовая база ............................................................................................................. 19

Краткое описание ............................................................................................................................... 19

Методика оценки качества работы МФЦ Ростовской области ..................................................... 19

Положение о системе оценки эффективности деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области ................................................. 24

Порядок работы с Информационно-аналитическим порталом единой сети многофункциональных центров Ростовской области ............................................................................................................... 27

Лист наблюдения .............................................................................................................................. 30

Челябинская область ....................................................................................................................... 35

Правовой акт .................................................................................................................................... 35

Краткое описание ............................................................................................................................... 35

Положение о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг в Челябинской области ............................................................................................................... 35

Система общих показателей качества и доступности государственных услуг и их индикаторов, которые могут применяться при проведении мониторинга .............................................................................. 37

Формы предоставления информации о государственных услугах, необходимой для организации и проведения мониторинга ........................................................................................................... 39

Анкета «Качество и доступность предоставления государственных услуг» ............................... 40
Примерная совокупность и возможность применения различных методов исследования к параметрам качества предоставления государственных услуг.............................................46
Проект анкеты «Качество и доступность предоставления услуг на основе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».............................................48
Предложения ...........................................................................................................50
Республика Саха (Якутия)..................................................................................51
Правовой акт..........................................................................................................51
Краткое описание ...................................................................................................51
Анкета .....................................................................................................................55
Предложения ..........................................................................................................57
Ямало-Ненецкий автономный округ .................................................................57
Нормативная правовая база..............................................................................57
Краткое описание ...................................................................................................58
Методика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».............................................................................58
Структура оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ ...........................................................................................................59
Анкета для получателей государственных (муниципальных) услуг в МФЦ........60
Предложения ..........................................................................................................62
Город Москва...........................................................................................................63
Нормативная правовая база..............................................................................63
Краткое описание ...................................................................................................63
Пример опроса .......................................................................................................63
Опрос при открытии МФЦ ....................................................................................64
Пульт оценки на окнах приема в МФЦ ..............................................................64
Предложения ..........................................................................................................64
Владимирская область.........................................................................................65
Правовой акт..........................................................................................................65
Краткое описание ...................................................................................................65
Структура оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ ...............................................................................................65
Анкета для опроса получателей услуг ...............................................................68
Предложения ..........................................................................................................71
Воронежская область..........................................................................................71
Правовой акт..........................................................................................................71
Краткое описание ...................................................................................................71
Анкета (вариант 1) ...............................................................................................72
Анкета (вариант 2) ......................................................................................................................72
Предложения .............................................................................................................................76
Ивановская область ..................................................................................................................76
Нормативная правовая база ....................................................................................................76
Краткое описание .......................................................................................................................77
Подпрограмма «Повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг» ........................................................................................................................................77
Методика проведения мониторинга деятельности действующих МФЦ на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов ........................................................................................................77
Оценочные таблицы для оценки деятельности МФЦ ...........................................................79
Анкета ........................................................................................................................................81
Предложения .............................................................................................................................84
Иркутская область ....................................................................................................................84
Правовой акт ................................................................................................................................84
Краткое описание .......................................................................................................................84
Методика и порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг ..............................................................................................................................84
Показатели и индикаторы мониторинга ................................................................................87
Методика проведения мониторинга реализации соглашений о взаимодействии уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» ........................................................................................................................................89
Порядок мониторинга реализации соглашений о взаимодействии уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» ........................................................................................................................................90
Типовая анкета .........................................................................................................................91
Предложения .............................................................................................................................93
Ленинградская область ............................................................................................................93
Нормативная правовая база ....................................................................................................93
Краткое описание .......................................................................................................................93
Анкета для проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг ГБУ ЛО «МФЦ» ........................................................................................................................................94
Предложения .............................................................................................................................96
Пензенская область ...................................................................................................................96
Правовой акт ................................................................................................................................96
Краткое описание .......................................................................................................................97
<table>
<thead>
<tr>
<th>Region</th>
<th>Page</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Тамбовская область</td>
<td>117</td>
</tr>
<tr>
<td>Сахалинская область</td>
<td>101</td>
</tr>
<tr>
<td>Самарская область</td>
<td>106</td>
</tr>
<tr>
<td>Свердловская область</td>
<td>114</td>
</tr>
<tr>
<td>Тамбовская область</td>
<td>117</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг исполнительных органов государственной власти Пензенской области .................................................97

Анкета проведения опроса получателя услуг о качестве предоставления государственной услуги .................................................................97

Оценка качества предоставления государственной услуги .................................................100

Предложения ........................................................................101

Самарская область .................................................................101

Правовой акт ........................................................................101

Краткое описание ...................................................................101

Методика расчета рейтинга МФЦ .................................................101

Анкета (вариант 1) ...................................................................104

Анкета (вариант 2) ...................................................................105

Анкета (вариант 3) ...................................................................107

Анкета (вариант 4) ...................................................................107

Анкета (вариант 5) ...................................................................107

Анкета (вариант 6) ...................................................................108

Предложения ........................................................................110

Сахалинская область .................................................................111

Нормативная правовая база .......................................................111

Краткое описание ...................................................................111

Порядок проведения мониторинга качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг в государственном бюджетном учреждении Сахалинской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» .................................................................................111

Предложения ........................................................................114

Свердловская область .................................................................114

Нормативная правовая база .......................................................114

Краткое описание ...................................................................115

Методика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» при организации их предоставления в МФЦ ...........................................................................115

Анкета для получателей государственных и муниципальных услуг .................................................................................115

Предложения ........................................................................116

Тамбовская область .................................................................117

Нормативная правовая база .......................................................117

Краткое описание ...................................................................117

Порядок мониторинга создания и функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг .........................................................117
Характеристики комфортности МФЦ .................................................................................................................. 118
Анкета для получателей государственной (муниципальной) услуги «Оценка уровня удовлетворенности посетителей МФЦ качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг» .......................................................................................................................... 119
Предложения ......................................................................................................................................................... 121
Тверская область ................................................................................................................................................ 121
Нормативная правовая база ............................................................................................................................... 121
Краткое описание ............................................................................................................................................... 121
Методика проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» ......................................................................................................................... 121
Анкета для изучения степени удовлетворенности получателей государственных (муниципальных) услуг качеством их предоставления на базе государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» .......................................................................................................................... 123
Предложения ......................................................................................................................................................... 126
Пермский край .................................................................................................................................................. 126
Правовой акт ....................................................................................................................................................... 126
Краткое описание ............................................................................................................................................... 127
Предложения ......................................................................................................................................................... 128
Астраханская область

Нормативная правовая база
Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ и Методика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ утверждены протоколом комиссии по проведению административной реформы и повышению качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг в Астраханской области от 08.05.2013 №2.

Краткое описание
Методика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»
Методика мониторинга разработана с целью обеспечения единого подхода к проведению исследования и анализа качества услуг на базе МФЦ и в офисах организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ.
Основными целями проведения мониторинга являются:
a) получение информации о качестве и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставленных на базе МФЦ и ОПО, в том числе:
   − об осведомленности получателей услуг о возможностях получения государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ и ОПО;
   − о результативности и эффективности деятельности МФЦ и ОПО;
   − о комфортности условий, в которых предоставляются услуги по принципу на базе МФЦ и ОПО;
   − об удовлетворенности получателей услуг качеством и доступностью услуг на базе МФЦ;
б) координация деятельности МФЦ и ОПО.
Предмет мониторинга:
   − фактическое значение показателей качества услуг, установленных в рамках методики;
   − общественное мнение о качестве услуг на базе МФЦ.
При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества:
   − соблюдение стандартов качества, в том числе стандартов комфортности предоставления услуг на базе МФЦ;
   − проблемы, возникающие у получателей при получении услуги;
   − удовлетворенность получателей услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой услуги;
   − обращения получателя услуг в МФЦ, необходимые для получения конечного результата услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;
   − финансовые затраты получателя услуг при получении им конечного результата: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений;
временные затраты получателя услуг при получении им конечного результата: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и государственной услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных;

– наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением услуг на базе МФЦ;

– привлечение получателями услуг посредников в получении услуги на базе МФЦ.

Используются следующие методы проведения исследования:

– аналитический;

– наблюдение;

– социологическое исследование.

Инструментами проведения мониторинга являются:

– форма запроса информации (отчета) о качестве предоставления услуг на базе МФЦ;

– анкета для проведения опроса получателей услуг МФЦ с целью выявления степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в МФЦ и деятельностью МФЦ в целом.

Мониторинг включает в себя:

осуществление процедуры оценки основных показателей качества предоставления услуг по принципу «одного окна» на базе МФЦ согласно методологии и алгоритму оценки качества предоставления услуг в МФЦ;

осуществление процедуры оценки удовлетворенности получателей качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна» на базе МФЦ.

Этапы проведения мониторинга:

– этап I - организационный (сбор, обработка сведений и информации об организации предоставления услуг на базе МФЦ);

– этап II - оценка и рейтингование МФЦ с целью выявления и тиражирования лучших практик организации деятельности МФЦ;

– этап III - исследование уровня удовлетворенности получателей качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

– этап IV - разработка рекомендаций по совершенствованию предоставления услуг на базе МФЦ и ОПО.

При проведении мониторинга также используются следующие методы:

– метод наблюдения в соответствии с оценочными характеристиками реализации стандарта качества предоставления услуг;

– метод «контрольных закупок» наблюдения в соответствии с оценочными характеристиками реализации стандарта качества предоставления услуг;

– метод изучения документов (административных регламентов по предоставлению государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ, ОПО) с целью выявления установленных требований к качеству предоставления услуги;

– полуформализованное интервьюирование физических и юридических лиц, являющихся получателями государственной (муниципальной) услуги;

– выборочный непосредственный контроль представленной информации, в том числе проведение опросов сотрудников МФЦ, ОПО, получателей услуг и т.д.

Методикой устанавливается двухуровневая система показателей качества предоставления услуг в МФЦ. Для каждого показателя установлены нормативные значения.
Для расчета коэффициента удовлетворенности предполагается проведение социологического исследования.
В качестве инструмента социологического исследования используется анкетирование. Форма анкеты для проведения социологического исследования разрабатывается специально. В анкете предусмотрены блоки вопросов, характеризующие следующие аспекты предоставления государственной (муниципальной) услуги:
- сроки предоставления услуги;
- состав и порядок представления документов;
- места приема граждан (доступность, комфортность и др.);
- информирование (в том числе насколько понятны правила предоставления услуги получателям услуг);
- работа сотрудников, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.
Выводы по степени удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления в МФЦ представляют собой оценку по пятибалльной шкале: 5 - очень доволен, 1 - не удовлетворен.
Коэффициент удовлетворенности определяется как доля получателей услуг, оценивших работу МФЦ, как «отлично» (оценка 5) и «хорошо» (оценка 4), в общем количестве опрошенных получателей услуг.
Также выявляются причины неудовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг, разрабатываются способы их преодоления.
Мониторинг проводится ежегодно, один раз в год.

Анкета для получателей государственной (муниципальной) услуги
«Оценка уровня удовлетворенности посетителей МФЦ (ОПО) качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг»
Уважаемый получатель услуг!
Ваше мнение очень важно для нас, и мы обязательно учитем его в своей дальнейшей работе
1. Приходилось ли Вам ранее обращаться в МФЦ (ОПО) за получением какой-либо государственной (муниципальной) услуги?
   Обращаюсь впервые
   Обращаюсь повторно
   Обращаюсь регулярно
2. Укажите Ваш пол
   Мужской
   Женский
3. Укажите Ваш возраст
   до 18
   18 - 25
   26 - 50
   более 50
4. Укажите Ваше образование
   высшее
   среднее специальное
   среднее

Мы просим Вас оценить работу многофункционального центра (офиса привлекаемой организации) по пятибалльной шкале, выставив оценку от 1 до 5 по каждому критерiu. «1» -низшая оценка, «5» - высшая:
<table>
<thead>
<tr>
<th>Значение</th>
<th>Оценка</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>«отлично»</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>«хорошо»</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>«удовлетворительно»</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>«плохо»</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>«очень плохо»</td>
<td>1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Критерий оценки</th>
<th>Ваша оценка по пятибалльной шкале</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>I. Информация об МФЦ (ОПО)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1. Удовлетворяет ли Вас график работы МФЦ (ОПО)?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Если менее или равно 2, то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2. Удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность МФЦ (ОПО)?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Если менее или равно 2, то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3. Удовлетворяют ли Вас возможные способы подъезда к МФЦ (ОПО), организация входа в МФЦ (ОПО)?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Если менее или равно 2, то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4. Удовлетворяют ли Вас размер, оснащенность, интерьер помещения МФЦ (ОПО)?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Если менее или равно 2, то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в МФЦ (ОПО)?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Если менее или равно 2, то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6. Приемлемо ли для Вас время ожидания в очереди?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7. Приемлема ли для Вас длительность обслуживания?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8. Удовлетворены ли Вы уровнем обслуживания со стороны специалистов?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Если менее или равно 2, то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9. Воспользовались ли Вы возможностью предварительного консультирования по телефону?</td>
<td>(да/нет)</td>
</tr>
<tr>
<td>Если ДА, то удовлетворены ли Вы информацией, полученной по телефону?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10. Получали ли Вы дополнительную информацию через Интернет?</td>
<td>(да/нет)</td>
</tr>
<tr>
<td>Если ДА, то удовлетворены ли Вы информацией, полученной через Интернет?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>11. Приходили ли Вы в МФЦ (ОПО) специально с целью получить консультацию?</td>
<td>(да/нет)</td>
</tr>
<tr>
<td>Если ДА, то удовлетворены ли Вы информацией, полученной во время специального визита в МФЦ (ОПО) с целью получить консультацию?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>12. Удовлетворяет ли Вас детальность и доступность информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах МФЦ (ОПО)?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>13. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления государственной услуги?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>14. Удовлетворены ли Вы результатом предоставления государственной услуги?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>II. Открытые вопросы о порядке предоставления услуги</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>15. Где Вы получили информацию о работе МФЦ (ОПО) и услугах, здесь предоставляемых?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>16. Воспользовались ли Вы возможностью записи по телефону?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>17. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления государственной (муниципальной) услуги?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>18. Если ДА, то с какими именно?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>19. Приходилось ли Вам повторно обращаться в МФЦ (ОПО)?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>20. По какой причине Вам пришлось совершить повторный визит?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>21. Ваши предложения по совершенствованию деятельности</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Благодарим Вас за участие в опросе!

Подпись _______________ Дата опроса ___________

В систему мониторинга и оценки включены эксперты и получатели услуг. Результаты опроса используются также для решения задач по организации деятельности МФЦ: график работы, уровень подготовки специалистов, перечень услуг, качество обслуживания получателей услуг.

**Предложения**
Система оценки деятельности МФЦ должна учитывать уровень финансирования деятельности МФЦ и своевременность выделения финансирования, а также политику и показатели деятельности ведомств, предоставление услуг которых организовано в МФЦ.
Мониторинг самооценки МФЦ целесообразно проводить один раз в полгода, мониторинг внешней оценки – раз в год.

**Новгородская область**
**Нормативная правовая база**
Постановление Администрации Новгородской области от 30.12.2011 N 753 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга государственного задания на оказание государственных услуг, предоставляемых областными государственными учреждениями».
Приказом директора государственного областного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» утверждены Методические рекомендации по внедрению системы оценки гражданами качества предоставления ГОАУ «МФЦ» государственных и муниципальных услуг населению от 14.11.2013 №69од 2. Также утвержден Стандарт обслуживания граждан при предоставлении услуг в государственном областном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» от 13.03.2013 г. № 10од.
Дополнительно для МФЦ сформирована система показателей эффективности деятельности, по которым осуществляется ежемесячная оценка их деятельности.

Краткое описание
Порядок проведения мониторинга государственного задания на оказание государственных услуг, предоставляемых областными государственными учреждениями

В соответствии с Порядком главные распорядители средств областного бюджета, в ведении которых находятся казенные учреждения, и органы исполнительной власти области, осуществляющие функции и полномочия учредителя бюджетных и автономных учреждений, осуществляют проведение мониторинга.

ГРБС, органы исполнительной власти области могут устанавливать дополнительные требования к проведению мониторинга, учитывающие специфику государственных услуг, предоставляемых подведомственными им учреждениями.

При проведении мониторинга отчетным периодом является отчетный финансовый год. ГРБС, органы исполнительной власти области могут осуществлять промежуточную оценку степени выполнения государственного задания.

Мониторинг осуществляется по следующим направлениям:
- соответствие объема оказанных государственных услуг показателям, установленным в государственном задании;
- соответствие категорий получателей государственных услуг показателям, установленным в государственном задании;
- соответствие качества оказанных государственных услуг требованиям, установленным к качеству оказания государственных услуг;
- соотношение расчетно-нормативной стоимости и фактической стоимости оказания государственной услуги.

Формы мониторинга заполняются ГРБС, органом исполнительной власти области на основании отчета об исполнении государственного задания за отчетный период, который представляется учреждением в форме государственного задания, утвержденной постановлением Администрации области от 19.10.2010 N 471 "Об утверждении Положения о формировании государственного задания областным государственным учреждениям и финансовом обеспечении выполнения этого задания".

На основании результатов мониторинга исполнения учреждениями государственных заданий ГРБС орган исполнительной власти области принимает решение о корректировке государственных заданий подведомственным учреждениям на плановый период.

В зависимости от результатов мониторинга решения могут носить следующий характер:
- установление государственных заданий учреждениям по снижению издержек, связанных с предоставлением государственных услуг;
- пересмотр объемов государственных услуг, в том числе количества получателей государственных услуг;
- изменение требований к качеству предоставления государственных услуг;
- сокращение принимаемых к финансированию объемов предоставления государственных услуг;
- иные решения, не противоречащие действующему законодательству.

Методические рекомендации по внедрению системы оценки гражданами качества предоставления ГОАУ «МФЦ» государственных и муниципальных услуг населению

1. Методические рекомендации охватывают процедурные вопросы организации и проведения оценки, а также обработки и мониторинга результатов оценки.

2. Оценка проводится гражданами по результатам предоставления структурными подразделениями ГОАУ «МФЦ» (управлениями, отделами по муниципальным районам Новгородской области и г. Великому Новгороду) услуг населению.
В целях проведения оценки выявляется мнение гражданина о качестве предоставления наиболее массовых и социально значимых услуг, перечень которых формируется ГОАУ «МФЦ».

3. Для проведения оценки выявляется мнение граждан по следующим критериям:
   3.1. Время предоставления услуги;
   3.2. Время ожидания в очереди при получении услуги;
   3.3. Вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении услуги;
   3.4. Комфортность условий в помещении, в котором предоставлена услуга;
   3.5. Доступность информации о порядке предоставления услуги.

При этом в качестве положительной оценки рассматривается 4 или 5 баллов, в качестве отрицательной оценки – от 1 до 3 баллов.

5. Мнение гражданина о качестве предоставления услуг выявляется посредством использования опросов граждан по указанным вопросам.

6. Оценки граждан качества предоставления услуг обобщаются и анализируются МФЦ.

7. Результаты оценки могут использоваться для оценки эффективности деятельности руководителя учреждения.

8. Выявление мнения гражданина о качестве предоставления услуги осуществляется после предоставления гражданину результата услуги в месте предоставления услуги, то есть в структурных подразделениях МФЦ.

9. После предоставления услуги сотрудник структурного подразделения МФЦ предлагает гражданину оценить качество предоставленной услуги по всем критериям качество предоставления услуги, определенным в пункте 3 методических рекомендаций по 5-балльной шкале путем заполнения бланка интервью получателя услуги по прилагаемой форме.

10. Структурные подразделения МФЦ собирают результаты оценки в соответствии с разработанной формой для анализа удовлетворенности населения деятельностью МФЦ и ежемесячно направляют их в аппарат ГОАУ «МФЦ».

11. На основе поступивших от структурных подразделений ГОАУ «МФЦ» оценок граждан качества предоставления услуг ежемесячно формируется сводная оценка (уровень удовлетворенности).

12. Сводная оценка (1) определяется как доля граждан, удовлетворенных качеством предоставления государственных услуг (то есть оценивших качество предоставления услуг по 4 или 5 баллов), предоставляемых в ГОАУ «МФЦ», от общего числа граждан, оценивших качество услуг, и рассчитывается по следующей формуле:

\[
X_{уд} = \frac{\sum_{k} X}{k} \times 100\% \quad (1)
\]

где,

\[X_{уд} \] — уровень удовлетворенности,

\[X \] — средняя оценка (2), определяемая как отношение суммы количества анкет, имеющих оценки 4 и 5, по критериям качества, определенным в пункте 3 к общему количеству анкет, заполненных гражданами

\[k = 5\] количество вопросов анкеты,

\[X_1 \] – количество анкет, имеющих ответы 4 и 5 по критерию качества пункта 3.1,

\[X_2 \] – количество анкет, имеющих ответы 4 и 5 по критерию качества пункта 3.2,

\[X_3 \] – количество анкет, имеющих ответы 4 и 5 по критерию качества пункта 3.3

\[X_4 \] – количество анкет, имеющих ответы 4 и 5 по критерию качества пункта 3.4

15
Х5 – количество анкет, имеющих ответы 4 и 5 по критерию качества пункта 3.5
Хобщ – общее количество анкет.

13. Сводные оценки и информация о доле граждан, удовлетворенных качеством услуг могут передаваться по запросу в иные органы государственной власти.

14. ГОАУ «МФЦ» на основании ежемесячных сводных оценок (уровень удовлетворенности) формирует ежеквартальные (3) и ежегодные (4) оценки по формулам:

\[ X_{уд, кв} = \frac{\sum X_{уд}}{3} \]  \hspace{1cm} (3)
\[ X_{уд, год} = \frac{\sum X_{уд}}{4} \]  \hspace{1cm} (4)

где

\( X_{уд, кв} \) – ежеквартальный уровень удовлетворенности,
\( X_{уд} \) – уровень удовлетворенности (за месяц),
\( X_{уд, год} \) – ежегодный уровень удовлетворенности.

Бланк интервью получателя услуги ГОАУ «МФЦ»

Уважаемые граждане!

Просим Вас заполнить анкету из 7 вопросов

1. Укажите дату предоставления услуги «___» _____________ 20__ года

2. Укажите наименование услуги ______________________________________________
___________________________________________________________________________
___________________________________________________________________________

3. Оцените степень вашей удовлетворенности общим временем, потребовавшимся для получения услуги от начала до конца.

4. Оцените степень вашей удовлетворенности временем ожидания в очередях при получении услуги.

5. Оцените степень вашей удовлетворенности вежливостью и компетентностью сотрудников, с которыми вы взаимодействовали.

6. Оцените комфортность условий в помещении, в котором вам была предоставлена услуга.

7. Оцените доступность информации о порядке предоставления услуги.

Благодарим за участие в опросе!

ГОАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» проводит мероприятия по улучшению качества предоставления услуг населению и Ваше мнение будет обязательно учтено в совершенствовании деятельности многофункциональных центров. С уважением коллектив ГОАУ «МФЦ»

Система показателей эффективности деятельности, по которым осуществляется ежемесячная оценка их деятельности
<table>
<thead>
<tr>
<th>№ п/п</th>
<th>Наименование показателя эффективности деятельности учреждения, руководителя учреждения</th>
<th>Критерии оценки эффективности деятельности</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.</td>
<td>Планирование работы</td>
<td>наличие утвержденного плана работы, в том числе по выполнению государственного задания, на текущий год</td>
</tr>
<tr>
<td>2.</td>
<td>Оснащенность учреждения помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания государственных услуг и соответствующими установленным нормам и нормативам</td>
<td>организация защищенных каналов связи на базе технологий LAN, VLAN, VPN – 100 %; аттестация автоматизированных рабочих мест для предоставления государственных и муниципальных услуг – 100 %</td>
</tr>
<tr>
<td>3.</td>
<td>Удовлетворенность граждан доступностью и качеством предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг</td>
<td>доля потребителей, удовлетворенных качеством оказания государственных и муниципальных услуг в сравнении с аналогичным периодом прошлого года (учитывается при условии отсутствия отрицательной динамики) – не менее 90 % к 2018 году</td>
</tr>
<tr>
<td>4.</td>
<td>Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставления государственных и муниципальных услуг</td>
<td>отсутствие жалоб граждан, указывающих на наличие нарушений сотрудниками многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг качества предоставления государственных и муниципальных услуг – 100 %</td>
</tr>
<tr>
<td>5.</td>
<td>Осуществление инновационной деятельности</td>
<td>внедрение информационных технологий в процесс предоставления государственных и муниципальных услуг – 100 %; осуществление межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг – 100 %; внедрение современных кадровых технологий в отбор и оценку деятельности работников учреждения – 100 %</td>
</tr>
<tr>
<td>6.</td>
<td>Обеспечение информационной открытости учреждения</td>
<td>наличие и обеспечение функционирования официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; наличие публикаций в средствах массовой</td>
</tr>
<tr>
<td>№ п/п</td>
<td>Наименование показателя эффективности деятельности учреждения, руководителя учреждения</td>
<td>Критерии оценки эффективности деятельности</td>
</tr>
<tr>
<td>-------</td>
<td>-------------------------------------------------</td>
<td>---------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>информации, подготовка рекламной и информационной продукции – не менее 5 в отчетный период</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7.</td>
<td>Время ожидания в очереди при обращении заявителей для получения государственных и муниципальных услуг</td>
<td>сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя для получения государственных и муниципальных услуг до установленного норматива – не более 15 минут</td>
</tr>
<tr>
<td>8.</td>
<td>Снижение среднего числа обращений представителей бизнес сообщества для поуления одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности</td>
<td>снижение числа обращений до 2 раз (подача документов и выдача результата оказания услуги)</td>
</tr>
<tr>
<td>9.</td>
<td>Укомплектованность учреждения работниками, непосредственно оказывающими государственные и муниципальные услуги</td>
<td>отсутствие вакансий по основным должностям специалистов – не более 5 одновременно в отчетном периоде</td>
</tr>
<tr>
<td>10.</td>
<td>Соблюдение сроков профессионального обучения работников учреждения, непосредственно оказывающих государственные услуги</td>
<td>отсутствие нарушения сроков профессионального обучения работников учреждения, непосредственно оказывающих государственные услуги – 100 %</td>
</tr>
<tr>
<td>11.</td>
<td>Организация заключения дополнительных соглашений к трудовым договорам (новых трудовых договоров) с работниками учреждений в связи с введением эффективного контракта в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации</td>
<td>заключение дополнительных соглашений к трудовым договорам (новых трудовых договоров) с работниками учреждения – 100 %</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Таким образом, в систему мониторинга и оценки включены поставщики государственных услуг федерального уровня и получатели услуг. Периодически поставщики государственных услуг федерального уровня проводят в помещениях МФЦ опросы, связанные с предоставлением конкретных услуг, оказываемых федеральными органами.
Создан отдел аналитики и мониторинга качества предоставления услуг в МФЦ (находится в ведении головного МФЦ).

Каждому получателю услуг МФЦ предлагается принять участие в опросе (информируют специалисты МФЦ).

Анкета для опроса получателей услуг размещена на официальном сайте МФЦ.

Дополнительно ежегодно проводится социологическое исследование качества предоставления государственных и муниципальных услуг, которое предусматривает в том числе и оценку деятельности МФЦ.

Также внедрена система оценки гражданами качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению, которые соответствуют критериям оценки, используемым в рамках проекта «Ваш контроль».

Оценка осуществляется через инфоматы, имеющие выход на официальный сайт МФЦ, для получателей услуг разработан сервис, предоставляющий возможность участия в опросе по качеству услуг МФЦ.

На постоянной основе в зале имеются распечатанные анкеты для опроса получателей услуг. Анкеты ежедневно сдаются уполномоченному сотруднику.

Периодически осуществляется визуальный контроль за распространением анкет.

Так как получатели часто ссылаются на нехватку времени, необходимого для заполнения анкет, в связи с этим анкета максимально сокращена и упрощена.

Результаты опросов получателей услуг привлекаются для решения задач по:
- оптимизации времени работы с получателями по конкретным услугам;
- оптимизации времени ожидания в очереди при получении услуг;
- усовершенствованию работы с персоналом по повышению степени удовлетворенности граждан сотрудниками МФЦ в процессе их взаимодействия;
- улучшению условий в помещениях, в которых предоставляются услуги, в целях повышения их комфортности;
- усовершенствованию порядка информирования получателей о предоставляемых услугах.

Предложения

Проведение мониторинга самооценки МФЦ необходимо проводить ежемесячно.

Проведение мониторинга внешней оценки МФЦ необходимо проводить постоянном режиме с подведением ежеквартальных итогов.

Ростовская область

Нормативная правовая база

Положение о системе оценки эффективности деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области. 20.11.2013 г.


Краткое описание

Методика оценки качества работы МФЦ Ростовской области

В Ростовской области в целях оценки качества работы МФЦ предоставления услуг разработана «Методика оценки качества работы МФЦ Ростовской области».
В основу критериев Методики заложены качественные и количественные показатели, основанные на статистических данных, полученных при помощи Областного портала сети МФЦ, а также оценочных данных работы МФЦ Ростовской области.

Критерии оценки охватывают следующие стороны деятельности МФЦ и группируются по 4 основным признакам:
1. Инфраструктура МФЦ.
2. Инновационность подходов в организации работы МФЦ.
3. Информационное освещение МФЦ собственной деятельности.
4. Качество организации предоставления государственных и муниципальных услуг и удобство работы МФЦ.

Каждый из критериев оценивается максимальным баллом. При этом оценка работы каждого из МФЦ будет равна сумме баллов по всем критериям, но не более 100 баллов.

Раздел 1. Инфраструктура МФЦ (максимальное возможное количество баллов по разделу – 18).

Критерии, включенные в состав данного раздела, направлены на оценку инфраструктуры созданных МФЦ: расположение МФЦ и его центров удаленного доступа, соответствие требованиям действующего законодательства, удобство для пользования людьми с ограниченными физическими возможностями и т.д.

Критерий 1. Расположение МФЦ в центральной части населенного пункта, учитывая удаленность от мест проживания граждан. Максимальный балл – 4.

При оценке необходимо учитывать удаленность центрального офиса МФЦ от административного центра населенного пункта, его доступность, наличие в непосредственной близости от МФЦ остановок общественного транспорта. В случае удаленного расположения центрального офиса МФЦ, при оценке по данному критерию учитывается наличие распределенных центров доступа МФЦ в населенном пункте, либо центра доступа МФЦ с надлежащей пропускной способностью в центральной части населенного пункта.

Принцип оценки: МФЦ расположен удобно для населения, вблизи от остановок общественного транспорта, в непосредственной близости от МФЦ находится бесплатная парковка личного автотранспорта – 4 балла, в противном случае – 0 баллов.

Критерий 2. Обеспечение стандарта комфортности предоставления услуг. Соответствие инфраструктуры МФЦ требованиям федерального нормативного правового акта, предъявляемым к помещению МФЦ. Максимальный балл - 10.

При оценке по данному критерию учитывается соответствие инфраструктуры МФЦ требованиям к стандарту комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг, а также оценка МФЦ на оказание услуг людям с ограниченными физическими возможностями. В основу оценки заложены требования Федерального закона от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» и постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

Принцип оценки: итоговый балл равен сумме баллов, набранных МФЦ по следующим показателям:
- наличие опрятного туалета для посетителей – 2 балла;
- наличие бесплатной парковки для автомобильного транспорта посетителей – 2 балла;
- оборудование МФЦ системой кондиционирования воздуха, инymi средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание получателей услуг – 1 балл;
- наличие на главных и примыкающих к МФЦ улицах специальных указателей, информирующих о месте нахождения и способах проезда к МФЦ – 1 балл;
- помещение МФЦ оборудовано для получения государственных и муниципальных услуг посетителями с детьми (наличие детской комнаты или детского уголка) – 1 балл;
ориентация инфраструктуры МФЦ на предоставление услуг заявителям с ограниченными физическими возможностями (вход в здание МФЦ оборудован пандусами для передвижения инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона от 30.12.2009 № 384-ФЗ, а также кнопкой вызова специалиста МФЦ, обеспечение возможности свободного и беспрепятственного передвижения в помещении МФЦ, организация туалета для пользования гражданами с ограниченными физическими возможностями) – 3 балла.

Критерий 3. Наличие в МФЦ недорого пункта питания. Максимальный балл – 2.

Принцип оценки: в помещении МФЦ расположен буфет или вендинговый аппарат, либо в непосредственной близости с МФЦ расположен продуктовый магазин, пункт общественного питания – 2 балла, в противном случае – 0 баллов.

Критерий 4. Наличие в МФЦ кулеров с питьевой водой, предназначенного для безвозмездного пользования получателями услуг. Максимальный балл – 2.

Принцип оценки: в помещении МФЦ расположен кулер с питьевой водой, вода и одноразовая посуда постоянно доступны для получателей услуг – 2 балла, в противном случае – 0 баллов.

Раздел 2. Инновационность подходов в организации работы МФЦ (максимальное возможное количество баллов по разделу – 10)

Критерии, включенные в состав данного раздела, направлены на оценку инновационности подходов в работе МФЦ, в т.ч. использование информационно-телекоммуникационных сервисов, повышение доступности к услугам МФЦ посредством экстерриториальности, организация межведомственного взаимодействия и т.д.

Критерий 5. Обеспечение бесплатного доступа получателей услуг к сети Интернет по технологии Wi-Fi. Максимальный балл – 2.

Принцип оценки: обеспечен бесплатный доступ к сети Интернет – 2 балла, в противном случае – 0 баллов.

Критерий 6. Наличие в МФЦ дополнительных услуг, необходимых получателям услуг. Максимальный балл – 4.

Принцип оценки: на базе МФЦ организованы дополнительные услуги, необходимые получателям услуг (например, юридическое сопровождение различных сделок, услуги нотариуса, услуги организаций негосударственного сектора, необходимые для решения социальных и бытовых вопросов (услуги ресурсоснабжающих организаций, выдача полисов обязательного медицинского страхования, пр.) и т.д.) – 4 балла, в противном случае – 0 баллов.

Критерий 7. Наличие пункта оплаты на территории МФЦ. Максимальный балл – 2.

Принцип оценки: имеется пункт оплаты на территории МФЦ – 2 балла, в противном случае – 0 баллов.

Критерий 8. Обеспечение трансляции в МФЦ телевизионных передач. Максимальный балл – 2.

Принцип оценки: в зоне ожидания МФЦ имеется отдельная телевизионная панель, предназначенная специально для трансляции телевизионных передач – 2 балла, в противном случае – 0 баллов.

Раздел 3. Информирование получателей услуг о порядке предоставления услуг и организации деятельности МФЦ (максимальное возможное количество баллов по разделу – 10).

Критерии, включенные в состав данного раздела, направлены на оценку активности работы МФЦ в информационном пространстве Ростовской области.

Принцип оценки: новости и информация об МФЦ на областном портале сети МФЦ Ростовской области обновляется регулярно, устаревшей или не соответствующей действительности информации нет – 4 балла, в противном случае – 0 баллов.

Критерий 10. Наличие информационных стендов, содержащих полную и подробную информацию о деятельности МФЦ. Максимальный балл – 2.

Принцип оценки: информационные стенды соответствуют требованиям, определенных правилами организации деятельности МФЦ (постановление правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376) – 2 балла, в противном случае – 0 баллов.

Критерий 11. Оценка активности работы МФЦ со средствами массовой информации. Максимальный балл – 4 балла.

Принцип оценки:
- работа со средствами массовой информации не проводилась – 0 баллов;
- ежеквартальное освещение деятельности МФЦ в средствах массовой информации: не менее одной статьи в квартал о деятельности МФЦ в газетах и журналах, либо репортаж по телевидению, участие в радиопередаче (либо трансляция рекламного ролика на радио) и т.д. – 1 балл;
- ежемесячное освещение деятельности МФЦ в средствах массовой информации: не менее одной статьи в месяц о деятельности МФЦ в газетах и журналах, либо репортаж по телевидению, участие в радиопередаче (либо трансляция рекламного ролика на радио) – 2 балла;
- регулярное освещение деятельности МФЦ: не менее 2 статей в месяц о деятельности МФЦ в газетах и журналах, либо репортаж по телевидению, участие в радиопередаче (либо трансляция рекламного ролика на радио), использование иных коммуникационных каналов, создание информационных поводов и т.д. – 4 балла.

Раздел 4. Качество организации предоставления государственных и муниципальных услуг и удобство работы МФЦ. (максимальное возможное количество баллов по разделу – 62)

Критерии, включенные в состав данного раздела, направлены на оценку качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, включая анализ количественных и качественных показателей на основе статистических данных Областного портала сети МФЦ (www.mfc61.ru).

Критерий 12. Количество государственных услуг территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, предоставление которых организовано на базе МФЦ, Максимальный балл – 7.

Принцип оценки: в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 на базе МФЦ предоставляется:
- менее 4 услуг – 0 баллов;
- 4 услуги (услуги Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ростовской области и филиала федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Ростовской области) – 5 баллов;
- более 4 услуг – 7 баллов.

Критерий 13. Количество оказанных услуг на базе МФЦ за отчетный период. Максимальный балл – 27.

Принцип оценки: определяется в форме рейтинговой оценки по формуле.

\[ S = 27,5 - 0,5 \times n_i, \]

где \( S \) – количество баллов, \( n_i \) – место в рейтинге.

Для определения места в рейтинге необходимо определить количество рейтинговых баллов по формуле (округление до сотых):

\[ K = K_y / Q \times 100, \]
где Ку – количество оказанных услуг на базе МФЦ в отчетный период, Ч – численность населения на территории муниципального образования.

Далее необходимо выстроить МФЦ в список по убыванию количества рейтинговых баллов. Порядковый номер в данном списке будет соответствовать ni.


Принцип оценки: доля получателей услуг, ожидавших в очереди более 15 минут, к общему количеству получателей услуг МФЦ не превышает 5 % – 5 баллов, в противном случае – 0 баллов.

Критерий 15. Организация удобного для получателей услуг графика работы МФЦ. Максимальный балл – 2.

Принцип оценки: прием получателей услуг в МФЦ осуществляется не менее 5 дней в неделю, режим работы МФЦ предусматривает возможность обращения за получением услуги в вечернее время (до 20:00), и не менее чем в один из выходных дней – 2 баллов, в противном случае – 0 баллов.


Принцип оценки: определяется в форме рейтинговой оценки по формуле.

\[ E = 11,2 - 0,2* ni, \]

где S – количество баллов,
ni – место в рейтинге.

Для определения места в рейтинге необходимо определить количество рейтинговых баллов по формуле (округление до сотых):

\[ K = Kd / P * 100, \]

где P – количество получателей услуг, оценивших качество работы МФЦ, Kd – количество принятых дел на предоставление услуг в отчетный период.

Далее необходимо выстроить МФЦ в список по убыванию количества рейтинговых баллов. Порядковый номер в данном списке будет соответствовать ni.

В случае, если в отчетном периоде ГКУ РО «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» посредством «контрольной закупки» выявлены прецеденты фальсификации результатов оценки работы МФЦ (голосование вместо получателей услуг, изменение результатов голосования и т.д.), в ходе формирования рейтинга в последующие периоды оценки в течение календарного года МФЦ лишается возможности оценки по данному критерию.

Критерий 17. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставления услуг на базе МФЦ. Максимальный балл – 2.

Принцип оценки: определение удовлетворенности получателей услуг качеством работы МФЦ осуществляется с использованием областного портала сети МФЦ Ростовской области (www.mfc61.ru), на котором в автоматическом режиме формируются данные об оценках, поставленных с использованием информационных киосков, мобильных телефонов, либо портала МФЦ. Средняя оценка выше «4,5» – 2 балла, от «4» до «4,5» – 1 балл, менее «4» – 0 баллов.

Критерий 17. Наличие в МФЦ неиспользуемых окон. Максимальный балл – 4.

Принцип оценки:
- более 2 свободных окон – 0 баллов;
- 1-2 свободных окна – 1 балл;
- свободных окон нет – 4 балла.
Критерий 19. Качественное и своевременное исполнение поручений Правительства области и Уполномоченного МФЦ. Максимальный балл – 4.

Принцип оценки: оценка исполнения поручений Правительства области и Уполномоченного МФЦ за отчетный период:
- поручения исполняются некачественно, с нарушением сроков исполнения – 0 баллов;
- поручения исполняются качественно и в назначенный срок, но некоторые поручения исполнены с нарушением процедуры либо сроков исполнения – 2 балла;
- все поручения исполняются качественно и в назначенный срок - 4 балла.

Оценка качества работы МФЦ осуществляется на основе суммы полученных баллов и соответствует:
- оценке «отлично» – от 80 до 100 баллов;
- оценке «хорошо» – от 60 до 79,9 баллов;
- оценке «удовлетворительно» – от 40 до 59,9 баллов;
- оценке «неудовлетворительно» – от 0 до 39,9 баллов.

Положение о системе оценки эффективности деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области

Положение определяет порядок организации и проведения оценки эффективности деятельности МФЦ предоставления услуг Ростовской области посредством использования автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг», сбора статистики по результатам оценки, а также порядок работы МФЦ предоставления услуг Ростовской области в этом направлении с использованием ИИС ЕС МФЦ РО. Положение предусматривает:

Система оценки эффективности деятельности МФЦ Ростовской области проводится гражданами по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также дополнительных услуг, предоставление которых организовано на базе МФЦ.

В целях проведения оценки эффективности деятельности МФЦ Ростовской области выявляется мнение гражданина о качестве предоставления государственных услуг (с оценкой по 5-бальной шкале), включая оценку по следующим основным критериям:
а) время предоставления услуг;
б) время ожидания в очереди при получении услуг;
в) вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с получателем услуг при предоставлении услуг;
г) комфортность условий в помещении, в котором предоставлены услуги;
д) доступность информации о порядке предоставления услуг.

В качестве категорий оценки система предлагает для каждого вопроса 5 вариантов удовлетворенности гражданина:
Показатель – «Время предоставления государственной услуги»
- очень плохо (услугу до сих пор не получил, несмотря на то, что срок предоставления давно истек);
- плохо (заявленные сроки не соблюдаются и должны быть короче);
- нормально (заявленные сроки соблюдаются, но могли бы быть немного короче);
- хорошо (заявленные сроки полностью устраивают и соблюдаются);
- отлично.

Показатель – «Время ожидания в очереди при получении государственных услуг»
- очень плохо (пришлось постоять в больших очередях несколько раз);
- плохо (пришлось постоять в большой очереди один раз);
- нормально (пришлось постоять в небольшой очереди один раз за все время обращения за услугой);
- хорошо (в очередях не стоял ни разу за все время обращения за услугой);
- отлично.
Показатель – «Вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с получателей услуг при предоставлении государственных услуг»
- очень плохо (сотрудники хамили или были некомпетентны);
- плохо (сотрудники были недостаточно вежливы и/или недостаточно компетентны);
- нормально (сотрудники были достаточно вежливы и компетентны);
- хорошо (сотрудники были очень вежливы и демонстрировали высокий уровень компетентности);
- отлично.
Показатель – «Комфортность условий в помещении, в котором предоставлены государственные услуги».
- очень плохо (помещение абсолютно не предназначено для обслуживания);
- плохо (уровнем комфорта не удовлетворен, есть существенные замечания);
- нормально (в целом комфортно, но есть незначительные замечания);
- хорошо (уровнем комфорта в помещении полностью удовлетворен);
- отлично.
Показатель – «Доступность информации о порядке предоставления государственных услуг».
- очень плохо (потратил много времени, но информацию не нашел, или она не соответствует действительности);
- плохо (информацию не нашел, или она оказалась недостаточно точной, подробной или вовсе недостоверной);
- нормально (информацию получил в полном объеме, но пришлось потратить больше времени на ее поиск, чем хотелось);
- хорошо (информацию получил быстро и в полном объеме);
- отлично.
Мнения граждан о качестве предоставления государственных услуг обобщаются и анализируются с использованием АИС МГКУ.
В целях выявления мнения гражданина о качестве предоставления государственных услуг на базе МФЦ Ростовской области используется:
- инфоматы, размещенные в помещениях МФЦ Ростовской области;
- информационно-аналитический портал единой сети многофункциональных центров Ростовской области (www.mfc61.ru, www.мфц61.рф);
- электронное приложение для мобильных устройств.
Оценка эффективности деятельности МФЦ Ростовской области производится гражданам с использованием идентификационного номера дела, а также с использованием QR-кода.
Идентификационный номер дела должен быть указан:
- на опись документов, выдаваемой гражданам при приеме заявления об оказании государственных или муниципальных услуг в пунктах МФЦ Ростовской области;
- в СМС уведомлении, направляемом гражданину по окончанию исполнения услуги, в рамках согласия гражданина о получении уведомления в виде СМС сообщения;
QR-код размещается в описи документов, выдаваемой гражданам при приеме заявления об оказании государственных или муниципальных услуг в МФЦ Ростовской области.
Сбор мнения граждан о качестве предоставления услуг с использованием Инфоматов.
Инфоматы устанавливаются в помещениях МФЦ Ростовской области в удобном и доступном для граждан месте.
Оценка эффективности деятельности МФЦ Ростовской области производится после получения государственной или муниципальной услуги.

После получения результата услуги работник МФЦ Ростовской области обязан предложить гражданину воспользоваться Информатом и с использованием идентификационного номера дела оценить качество полученной услуги по критериям, определенным Положением.

Идентификационный номер дела вводится гражданином с использованием сенсорной виртуальной клавиатуры.

ИИС ЕС МФЦ РО, обеспечивающая предоставление государственных услуг и электронное управление очередью, представляет результаты оценки в АИС МКГУ.

Идентификационный номер дела вводится гражданином с использованием сенсорной виртуальной клавиатуры.

ИИС ЕС МФЦ РО, обеспечивающая предоставление государственных услуг и электронное управление очередью, позволяет конкретному МФЦ проводить мониторинг оценки гражданам эффективности деятельности своего учреждения.


Полученные результаты оценки направляются в АИС МКГУ ежедневно.

Сбор мнения граждан о качестве предоставления услуг с использованием мобильных устройств

Работник МФЦ, предоставивший гражданину результаты государственных или муниципальных услуг, обязан проинформировать его о возможности оценить качество предоставления государственных услуг с использованием бесплатного электронного приложения для мобильных устройств, в том числе с применением технологии считывания QR-кода.

Работник МФЦ обязан проинформировать гражданина об алгоритме действий для установки приложения в мобильный телефон получателя услуг.

QR-код, размещенный в описи документов, выдаваемой гражданам при приеме заявления об оказании государственных или муниципальных услуг в пунктах МФЦ Ростовской области, сканируется при помощи мобильного устройства гражданином и позволяет в автоматическом режиме перейти на страницу с опросным модулем АИС МКГУ, размещенному на Портале (www.mfc61.ru, www.mfц61.рф), где гражданин осуществляет оценку качества полученной услуги МФЦ.

Опросный модуль, интегрированный с электронным приложением для мобильных устройств, обеспечивает возможность оценки гражданином качества предоставления государственных и муниципальных услуг по критериям, определенным Положением.

Полученные результаты оценки предоставляются в АИС МКГУ ежедневно.


Система оценки эффективности деятельности МФЦ Ростовской области осуществляет подсчет результатов опроса граждан как в целом по услуге, так и по каждому вопросу отдельно.
Возможности Портала позволяют вести подсчет данной статистики в разрезе отдельного МФЦ за произвольный период времени.

Портал единой сети МФЦ Ростовской области (www.mfc61.ru, www.мфц61.рф) позволяет получить результаты оценки эффективности деятельности МФЦ Ростовской области в разрезе:
- общая статистика МФЦ Ростовской области;
- статистика по МФЦ муниципальных образований Ростовской области;
- результаты оценки, полученные посредством Портала (www.mfc61.ru, www.мфц61.рф);
- результаты оценки, полученные посредством опроса на мобильных устройствах;
- результаты оценки, полученные с использованием Инфоматов.


Контроль исполнения Положения возлагается на УМФЦ, а также руководителей МФЦ Ростовской области.

УМФЦ вправе проводить мероприятия по контролю деятельности МФЦ в рамках работы с системой оценки (в т.ч. запрашивать в МФЦ необходимую информацию, проводить контрольные закупки, выборочный обзвон граждан для выявления факта фальсификации оценок и т.д.).

При выявлении факта фальсификации результатов оценки, а также при неисполнении (ненадлежащем исполнении) обязанностей, предусмотренных настоящим Положением, УМФЦ направляет обращение в адрес главы муниципального образования о привлечении руководителя МФЦ к дисциплинарной ответственности.

Выявление факта фальсификации оценок отражается в рейтинговой оценке эффективности деятельности МФЦ.

Порядок работы с Информационно-аналитическим порталом единой сети многофункциональных центров Ростовской области


Интегрированная информационная система единой сети МФЦ Ростовской области – единый программно-информационный комплекс, разработанный для осуществления деятельности работников многофункционального центра по приему, выдаче, обработке документов, поэтапной фиксации хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления услуги и проведения отдельных административных процедур, взаимодействующий со СМЭВ, РСМЭВ, ЕСИА, ГИС ГМП (далее – ИИС ЕС МФЦ РО).

В системе предусмотрен Рабочий Кабинет Координатора МФЦ, который позволяет производить мониторинг работы МФЦ.

В системе есть раздел «Мониторинг», который позволяет осуществлять мониторинг работы МФЦ посредством сбора мнений Интернет–пользователей, с помощью специально составленных опросов.

В целях проведения оценки эффективности деятельности МФЦ Ростовской области выявляется мнение гражданина о качестве предоставления государственных услуг (с оценкой по 5-балльной шкале), включая оценку по следующим основным критериям:
а) время предоставления услуг;
б) время ожидания в очереди при получении услуг;
в) вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с получателем услуг при предоставлении услуг;
г) комфортность условий в помещении, в котором предоставлены услуги;
д) доступность информации о порядке предоставления услуг.
В целях выявления мнения гражданина о качестве предоставления государственных услуг на базе МФЦ Ростовской области используется:
- информаты, размещенные в помещениях МФЦ Ростовской области;
- информационно-аналитический портал единой сети многофункциональных центров Ростовской области (www.mfc61.ru, www.mfц61.рф);
- электронное приложение для мобильных устройств.
Раздел «Мониторинг» позволяет Координатору МФЦ получить подробную информацию об оценке гражданами качества работы любого МФЦ, действующего на территории Ростовской области, в целом всей сети МФЦ, в том числе с разбивкой по источникам (инфомат, Портал, мобильное устройство) в произвольный период времени.
В системе предусмотрен Форум, который позволяет Интернет-пользователям участвовать в открытых обсуждениях на тему предоставления государственных и муниципальных услуг, направлять обращения конкретному МФЦ.
Ответственным за работу в Кабинете МФЦ работником не менее двух раз в день производится проверка наличия новых обращений на Форуме МФЦ.
Срок рассмотрения обращения не должен превышать трех рабочих дней.
Ответ на обращение пользователя публикуется в той же теме, в которой было направлено обращение, с выделением текста обращения в цитату.
Разработана также методика наблюдения за деятельностью МФЦ.
Таким образом, в Ростовской области действует система комплексной оценки эффективности работы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, которая включает следующие элементы:
1. Балльно-рейтинговая оценка работы МФЦ (сбор информации о деятельности МФЦ за отчетный период, оценка выполненных мероприятий, ранжирование МФЦ).
2. Проведение контрольной закупки (контрольное анонимное обращение эксперта в МФЦ за получением услуги).
3. Оценка гражданами эффективности деятельности МФЦ.
Для выявления мнения гражданина о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ Ростовской области используются:
- информаты, размещенные в помещениях МФЦ Ростовской области;
- информационно-аналитический портал единой сети многофункциональных центров Ростовской области (www.mfc61.ru);
- электронное приложение для мобильных устройств.
4. Выездные проверки Уполномоченного МФЦ по вопросам оценки эффективности работы многофункциональных центров (углубленная комплексная проверка работы МФЦ как учреждения).
В систему мониторинга и оценки включены следующие заинтересованные стороны: поставщики государственных услуг федерального и регионального уровней, поставщики государственных услуг регионального уровня, поставщики муниципального уровня, эксперты, получатели услуг.
Обеспечена возможность получателям услуг провести оценку качества предоставления услуги с использованием информационного киоска, информационно-аналитического портала сети МФЦ Ростовской области (www.mfc61.ru), электронного приложения для мобильных устройств, а также путем заполнения бланка (аналога порталной формы оценки).
В секторе информирования и ожидания имеются информаты. Обеспечена возможность бесплатного доступа заявителей к сети Интернет по технологии Wi-Fi. Операторы электронной очереди консультируют и приглашают получателей услуг к
опросу, а при нежелании заявителя оценить качество полученной услуги в электронном виде предлагают дать оценку на распечатанной анкете (аналоге портальной формы оценки).

Проблемы, с которыми сталкиваются организаторы опросов получателей услуг – нежелание заявителей, особенно преклонного возраста, проводить оценку качества полученной государственной или муниципальной услуги через инфомат или портал. При получении нескольких услуг в рамках «жизненной ситуации» заявители не желают проводить оценку по каждой полученной услуге отдельно.

Налажена система контроля на достоверность и качество заполнения анкет – в рамках проведения мониторинга эффективности работы МФЦ проводится телефонный опрос заявителей, которые оценили качество предоставления услуг на базе МФЦ для подтверждения достоверности оценок.
**Лист наблюдения**

работы МФЦ________________________________________(города, района)

**Составлен________________________**

Дата заполнения: «___»___________2014 г. Время наблюдения: ____ час ____ мин – ____ час ____ мин

<table>
<thead>
<tr>
<th>№ п/п</th>
<th>Наименование изучаемого вопроса</th>
<th>Используемый документ (метод)</th>
<th>Описание процедуры</th>
<th>Оценка</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>«Контрольная закупка» - оценка качества консультирования по конкретной услуге:</td>
<td>п. 19 пост. № 1376: Административный регламент, стандарт предоставления услуги</td>
<td>Запрос через Интернет</td>
<td>1) Возможность записи в электронную очередь на терминале; 2) Время ожидания в очереди (мин.); время получения услуги (мин.); 3) Запись в электронную очередь специалистом сектора информирования; 4) Консультирование через ИИС ЕС МФЦ РО; 5) Выдача по результатам консультирования полного перечня документов; 6) Оценка мнения людей в очереди о работе МФЦ. Общее настроение очереди (необходимо пообщаться с людьми)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>1.1 ___________________________ наименование услуги (по утвержденному административному регламенту, стандарту);</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>1.2 ___________________________ наименование услуги (по утвержденному административному регламенту, стандарту) в рамках обеспечения реализации принципа экстерриториальности (по фактическому местонахождению заявителя) (в центральном офисе)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Возможность получения справки с места жительства (описать процедуру для удаленных сельских поселений)</td>
<td>МФЦ: - выдает справки; - запрашивает путем межведомственного взаимодействия; - заявителям предоставляют самостоятельно</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Ф.И.О. консультанта.

---

30
<table>
<thead>
<tr>
<th>№</th>
<th>В МФЦ обеспечиваются:</th>
<th>Информация по соблюдению требований постановление № 1376</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2.1</td>
<td>Функционирование АИС МФЦ;</td>
<td>п. 3 а) пост. № 1376</td>
<td>1) система работает, не работает, работает со сбоимаДа (нет)</td>
</tr>
<tr>
<td>2.2</td>
<td>Возможность бесплатного доступа заявителей к федеральной ГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг», региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций)</td>
<td>п. 3 б) пост. № 1376</td>
<td>-портал доступен заявителям; -не доступен Да (нет)</td>
</tr>
<tr>
<td>2.3</td>
<td>Возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг через терминал (либо рядом расположенным учреждением банка)</td>
<td>п. 3 в), п. 8 а) пост. № 1376</td>
<td>-терминал установлен и работает; -терминал отсутствует; - наличие банка Да (нет)</td>
</tr>
<tr>
<td>2.4</td>
<td>Наличие в секторе информирования и ожидания:</td>
<td>п. 8 а) пост. № 1376</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2.4.1</td>
<td>Информационных стендов, которые содержат актуальную и исчерпывающую информацию о:</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- перечнях государственных и муниципальных услуг, которые предоставляются в МФЦ;</td>
<td></td>
<td>ДаНет</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- сроках предоставления услуг;</td>
<td></td>
<td>ДаНет</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- размерах государственной пошлины и иных платежах (при оказании услуг), порядок их оплаты;</td>
<td></td>
<td>ДаНет</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- дополнительных услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг (утвержденных представительным органом местного самоуправления), размерах и порядке их оплаты</td>
<td></td>
<td>ДаНет</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- порядке обжалования действий (бездействий) должностных лиц;</td>
<td></td>
<td>ДаНет</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- ответственности должностных лиц (при нарушении порядков предоставления услуг);</td>
<td></td>
<td>ДаНет</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- порядке возмещения вреда, причиненного заявителю при ненадлежащем исполнении обязанностей должностными лицами МФЦ;</td>
<td></td>
<td>ДаНет</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- режим работы МФЦ, адреса иных МФЦ и привлекаемых организаций</td>
<td></td>
<td>ДаНет</td>
</tr>
<tr>
<td>2.4.2</td>
<td>Наличие не менее одного окна, предназначенного для информирования заявителей</td>
<td>п. 8 б) пост. № 1376</td>
<td>количество окон</td>
</tr>
<tr>
<td>2.4.3</td>
<td>Наличие кресельных секций, скамьи, стола для оформления документов</td>
<td>п. 8 д) пост. № 1376</td>
<td>Да (нет)</td>
</tr>
<tr>
<td>---</td>
<td>---</td>
<td>---</td>
<td>---</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| 2.4.4 | Наличие электронной системы управления очередью:  
- регистрация заявителей в очереди;  
- учет заявителей по видам услуг, в т.ч. отдельно по услугам Росреестра;  
- отображение статуса очереди;  
- автоматическое перенаправление заявителя к работнику МФЦ | п. 8 е) пост. № 1376 | Да (нет) |
| 2.5 | Оснащение рабочих мест в секторе приема заявителей (компьютер, принтер, сканер) | п. 10 пост. № 1376 | Да (нет) |
| 2.6 | Наличие отдельной телефонной линии, либо центра телефонного обслуживания | п. 11 пост. № 1376 | Да (нет) |
| 2.7 | Требования к помещениям МФЦ: | | |
| 2.7.1 | Наличие на здании вывески с наименованием и режимом работы МФЦ | п. 12 пост. № 1376 | Да (нет) |
| 2.7.2 | Расположены на нижних этажах здания, имеется отдельный вход, оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок | п.13, 14 пост. № 1376 | этаж: ______  
отдельный вход: ______  
наличие пандуса (соответствует СНИП/не соответствует СНИП);  
наличие лестницы с поручнями | Да (нет) |
| 2.7.3 | Наличие в МФЦ:  
- бесплатного туалета;  
- в том числе туалета, предназначенный для инвалидов | п. 15 пост. № 1376 | Да (нет) |
| 2.7.4 | На прилегающей территории располагается:  
- бесплатная автостоянка;  
- в том числе предусматривающая места для специальных транспортных средств инвалидов | п. 16 пост. № 1376 | Да (нет) |
| 2.7.5 | Наличие средств  
- пожаротушения;  
- охранной сигнализации | п. 17 пост. № 1376 | Да (нет) |
| 2.8 | Условия обслуживания заявителей: | п. 18 пост. № 1376 | |
| 2.8.1 | Возможность обращения заявителей по предварительной записи;  
- время ожидания в очереди для подачи документов и | п. 18 а) пост. № 1376 | Да (нет) |
<p>| | | п. 18 б) пост. № 1376 | Да (нет) |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th>Идентификатор</th>
<th>Требования</th>
<th>Да / Нет</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>3.1</td>
<td>Наличие в МФЦ кулера с питьевой водой, предназначенного для безвозмездного пользования заявителями</td>
<td>Да (нет)</td>
</tr>
<tr>
<td>3.2</td>
<td>Наличие в МФЦ недорого пункта питания (буфет или вендинговый аппарат, либо в непосредственной близости с МФЦ расположен продуктовый магазин, пункт общественного питания)</td>
<td>Да (нет)</td>
</tr>
<tr>
<td>3.3</td>
<td>Наличие в МФЦ детской комнаты либо детского уголка</td>
<td>Да (нет)</td>
</tr>
<tr>
<td>3.4</td>
<td>Наличие на главных и примыкающих к МФЦ улицах специальных указателей о месте нахождения и способах проезда к МФЦ</td>
<td>Да (нет)</td>
</tr>
<tr>
<td>3.5</td>
<td>Наличие в МФЦ системы кондиционирования воздуха, иных средств, обеспечивающих безопасность и комфортное пребывание заявителей</td>
<td>Да (нет)</td>
</tr>
<tr>
<td>3.6</td>
<td>Наличие в МФЦ бесплатного доступа заявителей к сети Интернет по технологии Wi-Fi</td>
<td>Да (нет)</td>
</tr>
<tr>
<td>3.7</td>
<td>Наличие в МФЦ дополнительных услуг, необходимых заявителям</td>
<td>Да (нет)</td>
</tr>
<tr>
<td>3.8</td>
<td>Обеспечение трансляции в МФЦ телевизионных передач</td>
<td>Да (нет)</td>
</tr>
<tr>
<td>3.9</td>
<td>Количество окон:________</td>
<td>количество окон</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Из них:</td>
<td>Преимущественно окон</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>с сотрудниками МФЦ________</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>с сотрудниками иных организаций________</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Наличие незадействованных окон ________, причины неработающих окон (отсутствие штатных единиц, график работы, отпуск, болезнь и др.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3.10</td>
<td>Штатная численность, в т.ч.:</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- консультанты и операторы МФЦ;</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- специалисты КАС (бэк - офиса);</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- операторы электронной очереди</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3.11</td>
<td>- Средняя заработная плата с 01.01.2014, в т.ч.:</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
| 3.12 | **Ознакомление с записями в книге отзывов и предложений МФЦ** (проверка правильности ведения; наличие ответов на жалобы) | - наличие ответов;  
- оформление в соответствие с установленным в муниципалитете порядке администрации (заверена, прошита);  
- наличие положительных отзывов/жалоб:  
- на МФЦ  
- на иные органы |
| 3.13 | **Создание условий по оценке заявителями качества предоставления государственных и муниципальных услуг** (работа «Системы оценки эффективности деятельности многофункциональных центров» в инфокиоске) | - наличие наклеек о возможности голосования;  
- количество оценок, в том числе по Росреестру |
| 3.14 | **Информирование о бесплатной юридической помощи** | - информация размещена на стенде;  
- информация размещена в информационном киоске |
| 3.15 | **Наполнение, проверка и своевременная актуализация информации, публикуемой на странице МФЦ, на портале www.mfc61.ru, собственном портале (при наличии):**  
- перечень услуг, предоставляемых в МФЦ;  
- контактная информация;  
- режим работы (в т.ч. режим работы МФЦ в праздничные и выходные дни);  
- карта объектов МФЦ;  
- новости о деятельности МФЦ (должны быть информативные и актуальные) | - информации размещена на сайте;  
- информация не размещена на сайте;  
- актуальность и информативность информации |
Челябинская область
Правовой акт
Распоряжение Правительства Челябинской области от 20.08.2013 N 177-рп «О системе мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области» включая «Положение о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг в Челябинской области».

Краткое описание
Распоряжение разработано в соответствии с методическими рекомендациями по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, разработанными Министерством экономического развития Российской Федерации в рамках протокола заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 12.04.2011 г. № 117.

Положение о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг в Челябинской области
Положение предусматривает принципы проведения мониторинга:

1) обязательность исполнения административных регламентов предоставления государственных услуг;
2) единство требований к государственным услугам на всей территории Челябинской области;
3) минимизация затрат заявителей;
4) преимущественный учет мнения заявителей;
5) непрерывное совершенствование процессов предоставления государственных услуг.

Основными задачами мониторинга являются:
1) определение уровня общей удовлетворенности граждан и организаций качеством предоставления государственных услуг;
2) определение уровня доступности государственных услуг в части территориальной удаленности, финансовой приемлемости, удобства графика работы органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, предоставляющих государственные услуги;
3) определение технологичности процедур предоставления государственных услуг в части оптимальности временных, финансовых и других затрат на их получение;
4) определение степени коррупциогенности государственных услуг, в том числе наличие (отсутствие) фактов взимания с заявителей платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации и Челябинской области;
5) определение возможности досудебного обжалования заявителями решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти, органа местного самоуправления, предоставляющего государственную услугу, и наличия реальных условий для его реализации;
6) установление фактов поступления от заявителей обоснованных жалоб на решения и действия (бездействие) органа исполнительной власти, органа местного самоуправления, предоставляющего государственную услугу, либо их отсутствия;
7) выявление проблем, возникающих у заявителей при получении государственных услуг, и ожиданий, касающихся качества их предоставления;
8) разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления государственных услуг, повышению качества их предоставления.

В ходе мониторинга осуществляется:
1) выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений параметров качества предоставления услуг гражданам и организациям, в том числе временных и финансовых затрат на получение конечного результата государственной услуги;
2) выработка и реализация мер, направленных на совершенствование процессов предоставления услуг и повышение качества их предоставления;
3) отслеживание динамики значений параметров качества и доступности предоставления услуг и контроль результативности мер, направленных на повышение удовлетворенности граждан и организаций качеством предоставления услуг.

Положение предусматривает, что в мониторинг может быть включена как отдельная государственная услуга, так и комплекс услуг, в своей совокупности обеспечивающий получение заявителем результатата государственной услуги.

С целью проведения мониторинга выбираются услуги в соответствии с их значимостью (государственная услуга может принадлежать к одной или нескольким из нижеперечисленных групп):

1) массовые и востребованные услуги. Степень востребованности услуги зависит от количества заявителей, обратившихся за ее получением и получивших конечный результат;

2) услуги, предоставляемые, как правило, юридическим лицам;

3) услуги, в отношении которых зафиксированы неоднократные обоснованные жалобы заявителей на качество их предоставления, а также имеются сведения о несоблюдении требований нормативных правовых актов, регулирующих вопросы их предоставления (обращения и жалобы граждан, акты прокурорского реагирования, публикации в средствах массовой информации).

При формировании рекомендуемого для включения в очередной мониторинг перечня услуг учитываются результаты предшествующих мониторинговых исследований.

Рекомендуемый для включения в очередной мониторинг перечень услуг должен быть одобрен Комиссией по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Челябинской области, созданной распоряжением Губернатора Челябинской области от 28.11.2012 г. № 1503-р «О создании Комиссии по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Челябинской области».

Предметом мониторинга являются показатели качества и доступности предоставления услуг.

Показатели раскрываются в виде набора индикаторов, характеризующих конкретную услугу.

Индикатор качества и доступности – качественная либо количественная характеристика, которая может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим (например, «да/нет», «имеется/отсутствует») значением либо степенью удовлетворенности (например, процентным отношением получателей, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги, к общему количеству получателей услуги).

Показатели качества и доступности услуг подразделяются на общие – характерные для всех и специфические (дополнительные) – характерные для определенной услуги.

Параметры качества предоставления услуг, исследуемые при проведении мониторинга, устанавливаются исходя из особенностей исследуемых услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей. Показатели и индикаторы могут корректироваться в зависимости от целей и задач проведения мониторинга.

Система общих показателей качества и доступности услуг и их индикаторов, которые могут применяться при проведении мониторинга.
Система общих показателей качества и доступности государственных услуг и их индикаторов, которые могут применяться при проведении мониторинга

<table>
<thead>
<tr>
<th>№ п/п</th>
<th>Показатель качества</th>
<th>Индикатор</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.</td>
<td>Информационное обеспечение государственной услуги, определяющее общую осведомленность получателей услуг о способах, условиях, порядке предоставления государственной услуги, документах, необходимых для её предоставления</td>
<td>доля выполненных требований законодательства в отношении объема и содержания опубликованных сведений о порядке предоставления государственной услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>доля заявителей, удовлетворенных информацией о порядке предоставления услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о документах, необходимых для предоставления государственной услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о порядке досудебного обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти, органа местного самоуправления, их должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>наличие в местах информирования заявителей сведений о способах обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти, органа местного самоуправления, их должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги</td>
</tr>
<tr>
<td>2.</td>
<td>Соблюдение стандартов предоставления государственных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления</td>
<td>наличие избыточных административных действий, не предусмотренных административным регламентом предоставления государственной услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>доля государственных услуг, предоставленных с нарушениями нормативно установленных стандартов</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>доля получатель, столкнувшихся с недостатками в отношении комфортности помещений для ожидания при предоставлении государственной услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>доля заявителей, удовлетворенных жалоб на отказ в предоставлении государственной услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>доля неудовлетворенных жалоб заявителей (признанных необоснованными) в общем количестве поступивших жалоб</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>среднее время ожидания в очереди заявителей при обращении за государственной услугой</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>доля заявителей, удовлетворенных сроками ожидания в очереди</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>среднее число обращений заявителей для получения одной государственной услуги, в том числе для получения одной государственной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>доля получателей, получивших результат государственной услуги в нормативно установленные сроки</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>отклонение числа фактических обращений от их нормативно установленного количества</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>доля заявителей, получивших при необходимости консультации по порядку предоставления государственной услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>доля заявителей, удовлетворенных качеством консультаций (предоставленной помощи)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>отклонение установленного графика приема от фактического времени приема</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>отклонение среднего значения продолжительности ожидания приема от нормативно установленной продолжительности ожидания приема</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>отклонение фактического уровня комфортности помещений, мест ожидания и приема заявителей от установленных в нормативных правовых актах требований к комфортности таких мест</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>доля заявителей, удовлетворенных комфортностью помещений, мест для ожидания и приема заявителей</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>доля заявителей, удовлетворенных возможностью получения дополнительных услуг по месту предоставления государственной услуги или в «шаговой доступности»</td>
</tr>
<tr>
<td>3.</td>
<td>Удовлетворенность получателей услуг</td>
<td>доля заявителей, удовлетворенных внимательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников органа исполнительной власти, органа местного</td>
</tr>
<tr>
<td>№ п/п</td>
<td>Показатель качества</td>
<td>Индикатор</td>
</tr>
<tr>
<td>-------</td>
<td>---------------------</td>
<td>------------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>качеством предоставления государственной услуги по исследуемым параметрам, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой государственной услуги</td>
<td>самоуправления, осуществляющих прием заявителей</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>доля заявителей, оценивших расположение органа исполнительной власти, органа местного самоуправления, предоставляющих государственную услугу, и график их работы как удовлетворительные и выше</td>
<td>доля заявителей, отметивших наличие возможности выразить свое отношение к качеству государственной услуги (книги жалоб и предложений)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>доля государственных услуг, предоставление которых возможно в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг</td>
<td>доля заявителей, отметивших наличие возможности выразить свое отношение к качеству государственной услуги (книги жалоб и предложений)</td>
</tr>
<tr>
<td>4.</td>
<td>Удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственной услуги (в целом)</td>
<td>доля заявителей, удовлетворенных в целом качеством организации процесса предоставления государственной услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>доля заявителей, удовлетворенных в целом возможностью досудебного обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти, органа местного самоуправления, их должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги</td>
<td>доля заявителей, удовлетворенных фактическим качеством результата государственной услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>количества граждан, оценивших на удовлетворительно и выше исполнение органами исполнительной власти своих непосредственных обязанностей по организации предоставления государственных услуг</td>
<td>количество граждан, оценивших на удовлетворительно и выше исполнение органами исполнительной власти своих непосредственных обязанностей по организации предоставления государственных услуг</td>
</tr>
<tr>
<td>5.</td>
<td>Финансовые затраты заявителя, произведенные им при получении конечного результата государственной услуги</td>
<td>доля получателей государственной услуги, считающих приемлемыми нормативно установленные размеры государственной пошлины и (или) платы, взимаемые при предоставлении государственной услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>отклонение фактических финансовых затрат заявителей от нормативно установленных</td>
<td>наличие/отсутствие сопутствующих финансовых затрат заявителя при получении государственной услуги (проезд до места предоставления услуги, копирование документов, услуги нотариуса, услуги по юридическому сопровождению получения услуг и другие)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>наличие/отсутствие платы, не имеющей документального подтверждения при получении государственной услуги</td>
<td>наличие/отсутствие платы, не имеющей документального подтверждения при получении государственной услуги</td>
</tr>
<tr>
<td>6.</td>
<td>Привлечение заявителями посредников для получения государственной услуги</td>
<td>доля заявителей, вынужденно обращавшихся к посредникам для получения государственной услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>перечень причин привлечения заявителями посредников и доля заявителей, их указавших</td>
<td>перечень причин привлечения заявителями посредников и доля заявителей, их указавших</td>
</tr>
<tr>
<td>7.</td>
<td>Уровень перехода на предоставление государственных услуг в электронной форме</td>
<td>доля получателей услуг, осведомленных о возможности (порядке, способах и условиях) получения информации о государственных услугах в эл/виде</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>степень информированности населения о работе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)</td>
<td>степень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг в электронном виде</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>доля фактически доступных электронных форм документов от общего числа необходимых для предоставления данной государственной услуги документов, для которых законодательством предусмотрена необходимость наличия таких форм в электронном виде</td>
<td>доля государственных услуг, предоставляемых в электронном виде</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>степень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг в электронном виде</td>
<td>доля заявителей, получивших государственные услуги в электронном виде</td>
</tr>
</tbody>
</table>

38
Формы предоставления информации о государственных услугах, необходимой для организации и проведения мониторинга

<table>
<thead>
<tr>
<th>Формы предоставления информации</th>
<th>Количество государственных услуг, предоставляемых в электронном виде *</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>количество государственных услуг, предоставляемых органам исполнительной власти (органам местного самоуправления)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>количество государственных услуг с доступной о них информацией на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>количество государственных услуг с формами документов, необходимых для получения услуги, доступных для копирования и сохранения</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>количество государственных услуг с возможностью заполнения форм документов, необходимых для получения услуги, в электронном виде с последующим выводом на печать</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>количество государственных услуг, при предоставлении которых используется система межведомственного электронного взаимодействия</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

* Информация предоставляется ежеквартально, не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

Информация о жалобах, поступивших от заявителей в процессе предоставления государственных услуг*

*Информация предоставляется ежеквартально, не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.
**ОИВ – орган исполнительной власти Челябинской области; ОМС – орган местного самоуправления муниципального образования Челябинской области.
***МФЦ – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.
****Портал – Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).
Органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, предоставляющие государственные услуги, организуют письменное анкетирование заявителей по месту предоставления государственной услуги в момент получения заявителем ее конечного результата, осуществляют учет и хранение заполненных анкет.

Данные анкетирования используются органами исполнительной власти для подготовки информации о государственных услугах, необходимой для организации и проведения мониторинга, а также для подготовки и реализации предложений по повышению качества предоставления государственных услуг.

По согласованию с уполномоченным органом вопросы анкеты могут быть изменены или дополнены.

Анкета «Качество и доступность предоставления государственных услуг»

Здравствуйте!
Мы предлагаем Вам ответить на ряд вопросов, касающихся проблем и возможного улучшения качества и доступности предоставления государственных услуг. Заполнение анкеты займет у Вас не более 10 минут.

Обращаем Ваше внимание: вопросы этой анкеты касаются государственной услуги, которую Вы получили в настоящее время.

Заполнить анкету нетрудно. Пожалуйста, полностью прочтайте каждый вопрос и предложенные варианты ответа. Выберите вариант ответа, который совпадает с Вашим мнением, и обведите кружком его номер (или номера). Если ни один из предложенных вариантов ответа Вам не подходит, изложите свое мнение на свободных строках анкеты. К некоторым вопросам даны дополнительные указания, как на эти вопросы отвечать. Пожалуйста, отнеситесь к ним внимательно!

Все данные будут представлены в обобщенной форме. Мы гарантируем конфиденциальность предоставленной информации. Заполненную анкету необходимо передать организаторам опроса.

Для проверки качества и достоверности анкетирования просим указать номер своего телефона или адрес электронной почты без указания имени. Заранее благодарим Вас за участие в анкетировании!

1. Каким из способов получения информации о государственной услуге Вы пользовались? Насколько Вы удовлетворены полученной информацией?

<table>
<thead>
<tr>
<th>Источник получения информации</th>
<th>В целом удовлетворен (а)</th>
<th>В целом не удовлетворен(а)</th>
<th>Не обращался(ась) за информацией</th>
<th>Не знал(а) о такой возможности</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>по телефону</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>при личном обращении</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>через письменное обращение</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>с информационных стендов, расположенных в месте предоставления государственной услуги</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>из информационных брошюр (буклетов)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>через официальный интернет-сайт органа исполнительной власти</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
2. Сколько раз Вам пришлось обращаться в орган исполнительной власти (орган местного самоуправления) за получением результата государственной услуги?
   а) ____________________________ раз (укажите количество обращений);
   б) не обращался за получением услуги лично (действовал через посредника).
3. Сколько времени Вы потратили на сбор документов, необходимых для получения государственной услуги?
   а) примерно _____________ дней (укажите количество дней);
   б) дополнительно собирать документы не потребовалось.
4. За получением государственной услуги Вы обращались самостоятельно или воспользовались услугами оплачиваемого посредника?
   а) обращался(ась) самостоятельно (переходите к вопросу 7);
   б) воспользовался(ась) помощью посредника.
5. Почему Вы обратились к посреднику (отметьте все варианты ответов, которые подходят)?
   а) была не понятна процедура получения государственной услуги, посредник лучше разберется;
   б) посещение организаций для сбора документов занимает много времени;
   в) приходится общаться с чиновниками, что требует определенных навыков и значительных усилий;
   г) потребовались связи, контакты посредника, чтобы уладить проблемы, ускорить оформление документов;
   д) больше доверял(а) посредникам, занимающимся своим делом за деньги, чем чиновникам;
   е) другое __________________________________________(напишите).
6. Во сколько Вам обошлись услуги посредника по оформлению необходимых документов и получению государственной услуги?
   а) всего примерно ____________________________ рублей (напишите);
   б) я рассчитался(ась) с посредником не деньгами, а товарами, услугой, стоимостью примерно ____________________________ рублей (напишите).
7. В целом насколько удобно для Вас месторасположение органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), где осуществляется прием получателей государственной услуги?
   а) в целом удобно;
   б) не очень удобно;
   в) совсем не удобно.
8. В целом насколько удобен для Вас график приема органа исполнительной власти (органа местного самоуправления)?
   а) в целом удобный график;
   б) не очень удобный график;
   в) совсем не удобный график.
9. Что нужно изменить в графике приема органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), чтобы он был удобнее для получения государственной услуги (отметьте все варианты ответов, которые подходят)?
   а) увеличить продолжительность приема в более ранние утренние часы в рабочие дни;
   б) увеличить продолжительность приема в более поздние вечерние часы в рабочие дни;
   в) вести прием в нерабочие дни;
   г) вести прием в рабочие дни без перерыва на обед.
10. Вам было понятно, как получить бланк заявления и заполнить заявление на получение государственной услуги, или Вам потребовалась помощь сотрудника органа исполнительной власти (органа местного самоуправления)?
   а) да, было понятно (переходите к вопросу 12);
   б) нет, было непонятно, мне потребовалась помощь сотрудника.
11. От кого Вы получили помощь в заполнении заявления: от сотрудников органа исполнительной власти (органа местного самоуправления) или от других лиц?
   а) от сотрудников органа власти;
   б) от других лиц (получателей услуги, родных, коллег и других лиц);
   в) помощь не получили.
12. Если Вам пришлось оплачивать государственную пошлину при получении государственной услуги, довольны ли Вы имеющимися способами оплаты?
   а) в целом доволен(на);
   б) в целом не доволен(на);
   в) услуга предоставлялась без взимания государственной пошлины;
   г) затрудняюсь ответить, так как не оплачивал государственную услугу самостоятельно.
13. В случае если для получения государственной услуги Вам потребовались дополнительные услуги (например, сделать ксерокопию, распечатать документ и другие), была ли у Вас возможность сделать это поблизости и в часы приема органа исполнительной власти (органа местного самоуправления)?
   а) мне не потребовались дополнительные услуги;
   б) да, я смог(ла) получить необходимые дополнительные услуги поблизости в часы приема;
   в) нет, я не смог(ла) получить необходимые дополнительные услуги поблизости в часы приема.
14. Приходилось ли Вам для получения государственной услуги давать деньги лично сотрудникам органа исполнительной власти (органа местного самоуправления) или их «посредникам»?
   а) нет, давать деньги не приходилось (переходите к вопросу 16);
   б) да, давать деньги приходилось;
   в) нет, денег не давал(а), но дарил(а) подарок;
   г) нет, деньги не давал(а), но оказыл(а) взаимную услугу.
15. Почему Вам пришлось давать деньги, дарить подарки, оказывать услуги?
   а) мне «намекнули»;
   б) меня вынудили, создав для этого ситуацию;
   в) было заранее известно, что без этого не обойтись;
   г) я сам решил, что так надежнее, быстрее;
   д) другое __________________ (напишите).
16. Какую денежную сумму Вы потратили на получение государственной услуги?
   а) всего примерно __________________ рублей (напишите);
   б) всего примерно, включая установленную стоимость государственной услуги и стоимость подарков, услуг и денежных сумм для работников органа исполнительной власти (органа местного самоуправления) __________________ рублей (напишите).
17. Если Вам пришлось ожидать приема у сотрудника органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), то сколько времени Вы ожидали в очереди (если вам пришлось обращаться несколько раз, то сколько времени длилось самое долгое ожидание)?
   а) нет, ждать в очереди практически не пришлось;
   б) да, пришлось ожидать приема в очереди около ___________ минут (напишите).
18. Сколько дней было потрачено с момента подачи заявления до получения конечного результата (если исключить время, затраченное на сбор документов)?
примерно _________ дней (день, дня) (напишите).
19. Вы получили результат предоставления государственной услуги в срок, который указан в административном регламенте предоставления государственной услуги?
   а) да;
   б) нет;
   в) затрудняюсь ответить, я не знаю, какой срок положен для получения результата услуги.
20. С каким недостаткам в организации приема получателей государственной услуги Вы столкнулись во время ожидания (отметьте все варианты ответов, которые подходят)?
   а) отсутствие достаточного количества мест для ожидания получателями государственной услуги;
   б) отсутствие достаточного количества столов для заполнения документов;
   в) недостаточно проветриваемое помещение;
   г) некомфортная (слишком высокая или слишком низкая) температура в помещении;
   д) отсутствие туалета в помещении;
   е) отсутствие доступа к питьевой воде;
   ж) не сталкивался ни с одним из этих недостатков, в помещении в целом было комфортно.
21. Знаете ли Вы, как обжаловать действия (бездействие) сотрудника органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), участвующего в предоставлении государственной услуги?
   а) да;
   б) нет.
22. Хотели бы Вы обжаловать действия (бездействие) сотрудника органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), участвующего в предоставлении государственной услуги?
   а) нет, в этом нет необходимости;
   б) да;
   в) да, но не думаю, что это принесет желаемый результат.
23. Вы обжаловали действия (бездействие) сотрудника органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), участвующего в предоставлении государственной услуги:
   а) да (переходите к вопросу 24);
   б) нет, хотя это нужно было сделать (переходите к вопросу 25);
   в) нет, такой необходимости не было (переходите к вопросу 25).
24. Как отразилось обжалование действий (бездействия) сотрудника органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), участвующего в предоставлении государственной услуги, на результате государственной услуги?
   а) положительно;
   б) отрицательно;
   в) никак не отразилось;
   г) другое (напишите, что именно).
25. В целом процедура получения государственной услуги показалась Вам понятной и четкой?
   а) да, в целом показалась понятной и четкой;
   б) нет, показалась непонятной и нечеткой.

<table>
<thead>
<tr>
<th>26. Скажите, насколько Вы удовлетворены</th>
<th>В целом удовлетворён(а)</th>
<th>Чем-то удовлетворён(а), чем-то нет</th>
<th>В целом не удовлетворён(а)</th>
<th>Не могу оценить</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>удобством расположения здания, где</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
предоставляется государственная услуга удобством помещения, где предоставляется государственная услуга способами оплаты государственной услуги компетентностью сотрудников внимательностью и вежливостью сотрудников временем ожидания в очереди графиком работы органа исполнительной власти (органа местного самоуправления) в целом работой органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), предоставляющего государственную услугу

Спасибо за участие!

Мониторинг проводится в несколько этапов:
- организация мониторинга и подготовка к его проведению;
- выявление нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых услуг;
- анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых услуг;
- подготовка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления государственных услуг, повышению качества их предоставления;
- разработка ведомственных планов и формирование сводного плана корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга.

Этап организации мониторинга и подготовки к его проведению включает в себя:
1) формирование перечня услуг, по которым проводится мониторинг;
2) формирование и одобрение Комиссией по повышению качества услуг системы показателей качества и доступности государственных услуг и их индикаторов;
3) выбор методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения, определение методов обработки и анализа информации;
4) разработка инструментария для исследования, в том числе форм анкет, рекомендаций интервьюерам, сводных форм;
5) формирование (уточнение) выборок для проведения мониторинга;
6) подготовка технического задания на проведение мониторинга.

Этап выявления нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых государственных услуг включает в себя:
1) предварительный анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление исследуемых услуг, жалоб граждан и организаций, открытых источников с целью определения, уточнения, учета динамики нормативно установленных значений параметров качества предоставления государственных услуг, а также выявления проблем, возникающих при предоставлении государственных услуг;
2) сбор первичной информации (количественных и качественных данных) в соответствии с отобранными методами, выбранными или разработанными методиками и утвержденным инструментарием;
3) формирование общего массива данных мониторинга, осуществляемое путем
перевода заполненных обезличенных опросных листов (анкет) в электронный вид, проверка и корректировка массива данных;

4) заполнение отчетных форм представления первичной информации для последующего анализа и интерпретации.

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

Этап анализа и оценки выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых государственных услуг включает в себя:

1) выявление абсолютных, средних и процентных (долевых), минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества предоставления государственных услуг, имеющих количественное значение;
2) систематизация проблем, влияющих на качество предоставления государственных услуг;
3) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров, их средних значений и отклонений;
4) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров качества предоставления государственных услуг;
5) сравнение выявленных значений параметров с данными предыдущего мониторинга;
6) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров качества предоставления государственных услуг с выявленными проблемами качества их предоставления и ожиданиями заявителей.

На этапе подготовки рекомендаций по оптимизации процесса предоставления государственных услуг, повышению качества их предоставления проводится подготовка предварительных предложений по мерам, направленным на улучшение выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности государственных услуг гражданам и организациям, предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты Челябинской области, регламентирующие предоставление государственных услуг.

Указанные предложения должны содержать следующие рекомендации:

о нормативном установлении значений исследованных параметров, в отношении которых такое установление отсутствует;
о приведении фактических значений исследованных параметров в соответствие с их нормативно установленными значениями, если фактические значения ниже нормативно установленных;
о изменении нормативно установленных значений исследованных параметров, обеспечивающих решение выявленных проблем, приближение к ожиданиям получателей;
о устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой государственной услуги.

Предлагаемые изменения по улучшению условий предоставления государственных услуг могут быть направлены также на повышение удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг.

Этап разработки ведомственных планов и формирование сводного плана корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга, предполагает:
разработку органами исполнительной власти ведомственных планов корректирующих и предупреждающих мероприятий и направление их в уполномоченный орган;
рассмотрение ведомственных планов корректирующих и предупреждающих мероприятий на заседании Комиссии по повышению качества услуг;
анализ результативности выполнения органами исполнительной власти ведомственных планов корректирующих и предупреждающих мероприятий.

Основным методом для оценки параметров качества предоставления услуг при проведении мониторинга является опрос граждан и представителей организаций, являющихся заявителями.

Виды опросов, которые могут применяться в ходе сбора первичной информации от заявителей:
1) личное устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления государственной услуги;
2) интервью по телефону;
3) формализованный письменный опрос (анкетирование) заявителей.
Для проведения мониторинга используются и другие методы:
1) анализ нормативно-правовой базы и иных источников информации, характеризующих предоставление услуг, с целью определения, уточнения и сравнения нормативно установленных значений и исследуемых показателей;
2) экспертное интервью с представителями органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, представителями организаций, участвующих в предоставлении услуги;
3) не включённое структурированное наблюдение по месту предоставления услуги. Данный метод представляет собой сбор информации, который осуществляется при посещении наблюдателем места предоставления услуги путем фиксации данных в специально разработанной карточке в формализованном виде;
4) фокус-групповое интервью, проводимое с заявителями.
Выбор методов проведения мониторинга осуществляется в зависимости от сформированной системы показателей исследуемых государственных услуг для проведения мониторинга. В отношении каждого параметра качества возможно применение различных методов исследования.

Параметры качества услуг

<table>
<thead>
<tr>
<th>Параметры качества услуг</th>
<th>Опрос (интервью)</th>
<th>Анкетирование</th>
<th>Экспресс-интервью</th>
<th>Наблюдение</th>
<th>Анализ нормативных правовых актов</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Соблюдение стандартов качества предоставления государственных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных услуг</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
</tr>
<tr>
<td>Проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной услуги</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Удовлетворенность получателей государственной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам)</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Факты обращения заявителя в органы исполнительной власти (органы местного самоуправления), обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата государственной услуги</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Причины обращений (повторных обращений) заявителя в органы исполнительной власти (органы местного самоуправления), обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Конечного результата государственной услуги</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>---</td>
<td>---</td>
<td>---</td>
<td>---</td>
<td>---</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Нормативно установленные состав и количество обращений заявителя в органы исполнительной власти (органы местного самоуправления), обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата государственной услуги</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Фактические состав и количество обращений заявителя в органы исполнительной власти (органы местного самоуправления), обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата государственной услуги</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Факты финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной услуги</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Нормативно установленные финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата государственной услуги</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Фактические финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата государственной услуги (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение государственной услуги), отклонение фактических значений от нормативно установленных значений</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
</tr>
<tr>
<td>Временные затраты заявителя при получении им конечного результата государственной услуги: нормативно установленные и фактические (по всем необходимым обращениям и государственной услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных значений</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
</tr>
<tr>
<td>Наличие платежей, не имеющих документального подтверждения в связи с получением государственных услуг</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Причины платежей, не имеющих документального подтверждения в связи с получением государственных услуг</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Факты привлечения заявителями посредников при получении государственной услуги</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Причины привлечения заявителями посредников при получении государственной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов исполнительной власти (органов местного самоуправления), предоставляющих государственную услугу</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Дополнительные параметры качества предоставления государственных услуг, исследуемые при проведении мониторинга, исходя из особенностей исследуемых государственных услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
<td>+</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Мониторинг** может проводиться:

1) ежегодно – в отношении наиболее массовых, общественно значимых услуг;
2) по мере необходимости – в отношении услуг при наличии сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению соответствующих услуг, после принятия административного регламента предоставления услуги или внесения изменений в административный регламент предоставления услуги, а также при наличии иных критериев отбора услуг для проведения мониторинга (далее именуется – разовый мониторинг).

Сроки и порядок проведения ежегодного и разового мониторинга определяются
уполномоченным органом.
Результаты проведения мониторинга учитываются при:
подготовке предложений о внесении изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуг;
разработке ведомственных планов корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга;
формировании перечня услуг, рекомендуемых для включения в очередной мониторинг;
подведении итогов ежегодной оценки деятельности руководителей органов исполнительной власти.
Следует отметить, что распоряжение представляет собой комплексное решения проведения мониторинга с учетом проведения самообследования и внешней оценки. Однако в рамках опроса не было подтверждено, что разработанная концепция реализуется в полном объеме на практике.

В систему мониторинга и оценки включены поставщики государственных услуг регионального уровня и поставщики государственных услуг муниципального уровня.

Обратная связь с получателями налажена через сайт МФЦ «Отзывы» (http://mfc74.ru/qa/feedback/).
Опросы получателей услуг пока не проводились.
В рамках внешней оценки планируется формализованный письменный опрос (анкетирование) получателей услуг.

Проект анкеты «Качество и доступность предоставления услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»
Здравствуйте!
Мы предлагаем Вам ответить на ряд вопросов, касающихся проблем и возможного улучшения качества и доступности предоставления услуг. Заполнение анкеты займет у Вас не более 10 минут.
Обращаем Ваше внимание: вопросы этой анкеты касаются услуги, которую Вы получали в настоящее время.
Заполнить анкету нетрудно. Пожалуйста, прочитайте каждый вопрос и предложенные варианты ответа. Выберите вариант ответа, который совпадает с Вашим мнением, и обведите кружком его номер (или номера). Если ни один из предложенных вариантов ответа Вам не подходит, изложите свое мнение на свободных строках анкеты. К некоторым вопросам даны дополнительные указания, как на эти вопросы отвечать. Пожалуйста, отнеситесь к ним внимательно!
Все данные будут представлены в обобщенной форме. Мы гарантируем конфиденциальность предоставлённой информации. Заполненную анкету необходимо передать организаторам опроса.
Для проверки качества и достоверности анкетирования просим указать номер своего телефона или адрес электронной почты без указания имени

Заранее благодарим Вас за участие в анкетировании!

2. Наименование услуги, за получением которой Вы обратились в МФЦ:

3. Каким из способов получения информации о услуге Вы пользовались? Насколько Вы удовлетворены полученной информацией?
(отметьте галочкой один вариант ответа в соответствующей строке таблицы)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Источник получения информации</th>
<th>В целом удовлетворен(а)</th>
<th>В целом не удовлетворен(а)</th>
<th>Не обращался(ась) за информацией</th>
<th>Не знал(а) о такой возможности</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>по телефону</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>при личном обращении</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>через письменное обращение</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>с информационных стендов, расположенных в МФЦ*</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>из информационных брошюр (буклетов)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>через официальный интернет-сайт органа исполнительной власти</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>через официальный интернет-сайт МФЦ</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>через Региональный портал государственных и муниципальных услуг</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>другое (напишите, что именно)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

4. Сколько времени Вам потребовалось на сбор документов для подачи заявления на получение услуги на базе МФЦ? ____________________ дней

5. Сколько раз Вам пришлось обращаться в МФЦ за получением результата услуги?
   a) ____________________ раз (укажите количество обращений);
   b) не обращался за получением услуги лично (действовал через посредника).

5. Сколько времени Вы потратили на ожидание приёма в очереди? ________ мин ________ час

6. Сколько времени было потрачено на получение услуги с момента подачи заявления? ________ мин ________ час ________ дней

7. Какое количество денежных средств было потрачено на получение услуги? __________ рублей

8. За получением услуги Вы обращались самостоятельно или воспользовались услугами оплачиваемого посредника?
   a) обращался(ась) самостоятельно;
   b) воспользовался(ась) помощью посредника.

9. Количество денежных средств потраченных на посреднические услуги? __________ рублей
10. В случае если для получения услуги Вам потребовались дополнительные услуги (например, сделать ксерокопию, распечатать документ и другие), была ли у Вас возможность сделать это в помещении МФЦ?
   a) мне не потребовались дополнительные услуги;
   б) да, я смогла получить необходимые дополнительные услуги в МФЦ;
   в) нет, я не смогла получить необходимые дополнительные услуги в МФЦ.

11. Удовлетворены ли Вы качеством консультирования сотрудником МФЦ, предоставляющим услугу?
   a) в целом удовлетворён (а)
   б) в целом не удовлетворен (а)

12. Считаете ли Вы комфортными для себя условия, созданные в МФЦ, в котором Вы получали услугу?
   а) да, считаю комфортными
   б) нет, считаю некомфортными
   ________________________________________________________________
   (что необходимо улучшить)

13. Предъявляли ли Вы документ об оплате государственной пошлины за предоставление услуги?
   а) нет
   б) да, по требованию
   в) да, по собственной инициативе.

14. Насколько удобен для Вас график приема МФЦ?
   а) в целом удобный график
   б) не очень удобный график
   в) совсем не удобный график.

Спасибо за участие!

Предложения
Мониторинг самооценки следует проводить один раз в шесть месяцев. Такая периодичность позволит оперативно реагировать на изменения качества предоставления услуг.
Мониторинг внешней оценки МФЦ – в постоянном режиме.
Необходима организация проведения независимых социологических исследований с целью формирования рейтингов деятельности МФЦ.
Также необходимы опросы получателей услуг через информационные киоски в МФЦ, через сайты.
Необходим системный, регулярный мониторинг качества предоставления услуг, оказываемых через МФЦ.
Необходимо наладить анализ отчетов из электронной системы управления очередью, из отчетов о предоставлении услуг в АИС «МФЦ».
Предусмотреть проведение анализа результатов рейтингов и разработка направлений улучшения качества услуг.
Обеспечение информационной открытости МФЦ (размещение на сайтах в сети Интернет результатов деятельности). Размещение на сайте Уполномоченного МФЦ результатов мониторинга и рейтингов.
Республика Саха (Якутия)

Правовой акт

Постановление Правительства Республики Саха (Якутия) от 24 мая 2013 года №164 «Об утверждении Порядка и Методики мониторинга реализации соглашений о взаимодействии государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Саха (Якутия)» и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), органов местного самоуправления».

Во исполнение Распоряжения Правительства РС(Я) от 09.01.2013 № 1-р «О мерах по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Республике Саха (Якутия)» утверждены Порядок и методика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

Краткое описание

Мониторинг предполагает:
1) сбор объективной и достоверной информации о ходе реализации соглашений о взаимодействии, динамике изменения показателей качества предоставления услуг на базе ГАУ "МФЦ РС (Я)" и анализ полученной информации;
2) выявление проблем, связанных с реализацией соглашений о взаимодействии, и причин их возникновения;
3) анализ эффективности организации предоставления услуг на базе ГАУ "МФЦ РС (Я)" и анализ факторов, влияющих на изменение показателей эффективности;
4) анализ эффективности установленного порядка и условий взаимодействия ГАУ "МФЦ РС (Я)" и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), органов местного самоуправления;
5) формирование аналитических материалов для подготовки предложений по мерам правового, экономического и организационного характера, направленным на совершенствование порядка и условий взаимодействия ГАУ "МФЦ РС (Я)" и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), органов местного самоуправления;
6) определение мер по улучшению качества и доступности услуг, организуемых по принципу "одного окна" в ГАУ "МФЦ РС (Я)".

Мониторинг осуществляется посредством анализа:
- информации территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), органов местного самоуправления, ГАУ "МФЦ РС (Я)";
- социологической информации, формируемой на основе социологических исследований.

При проведении мониторинга учитываются данные социологического мониторинга отношения населения к деятельности ГАУ "МФЦ РС (Я)" и по ключевым направлениям предоставления государственных и муниципальных услуг, проводимого ежегодно в рамках мероприятий по реализации программы Республики Саха (Якутия) "Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг".

В целях осуществления мероприятий мониторинга может быть использован доступ к данным по Республике Саха (Якутия) в Системе мониторинга выполнения мероприятий по организации поэтапного предоставления государственных и муниципальных услуг по
принципу "одного окна", размещенной на портале административной реформы в Российской Федерации.

Объектом мониторинга являются следующие виды взаимодействия ГАУ "МФЦ РС (Я)" с органами власти в зависимости от уровня власти:
- взаимодействие ГАУ "МФЦ РС (Я)" и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов;
- взаимодействие ГАУ "МФЦ РС (Я)" и исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия);
- взаимодействие ГАУ "МФЦ РС (Я)" и органов местного самоуправления.

При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных показателей реализации соглашений о взаимодействии:
1) организация на базе ГАУ "МФЦ РС (Я)" предоставления услуг, включенных в перечень услуг, предоставление которых организуется на базе МФЦ, утвержденный актом Правительства Российской Федерации в соответствии с пунктом 1 части 6 статьи 15 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
2) объем выполнения обязательств, установленных соглашениями о взаимодействии, в том числе стандарта комфорта и требований к организации взаимодействия с получателями услуг, установленных Правительством Российской Федерации;
3) соблюдене установленных федеральным законодательством требований к обработке персональных данных и иной информации, необходимой для услуг;
4) проведение мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников ГАУ "МФЦ РС (Я)" в сфере предоставления услуг;
5) осуществление мероприятий по информированю граждан о порядке предоставления услуг с использованием доступных средств информирования получателей услуг (информационные стенды, официальный сайт в сети Интернет, средства массовой информации и др.) и о возможности получения услуг на базе ГАУ "МФЦ РС (Я)";
6) удовлетворенность получателей качеством и доступностью на базе ГАУ "МФЦ РС (Я)";
7) соблюдение порядка осуществления материально-технического и финансового обеспечения организации предоставления услуг МФЦ;
8) проблем, возникающие у получателей услуг при получении услуг;
9) объем услуг, предоставленных на базе МФЦ, от общего количества услуг, предоставленных территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Республики Саха (Якутия), органами местного самоуправления.

Разработана методика мониторинга реализации соглашений о взаимодействии, с помощью которой проводится анализ эффективности организации предоставления услуг на основе МФЦ и установленного порядка и условий взаимодействия МФЦ и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), органов местного самоуправления.

При проведении мониторинга реализации соглашений используются следующие методы сбора первичной информации:
- изучение документов (организация нормативных правовых актов, текстов соглашений о взаимодействии);
- обобщение, анализ и оценка сведений и информации, полученных от территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов
государственной власти Республики Саха (Якутия), органов местного самоуправления, ГАУ "МФЦ РС (Я);
- изучение данных социологических мониторингов отношения населения к деятельности ГАУ "МФЦ РС (Я)" и по ключевым направлениям предоставления услуг с целью определения динамики.
В ходе мониторинга исследуются:
- нормативные правовые и иные правовые акты, регулирующие порядок взаимодействия многофункциональных центров и федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), органов местного самоуправления;
- практика применения в ГАУ "МФЦ РС (Я)" установленных требований к порядку и условиям взаимодействия многофункциональных центров и федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), органов местного самоуправления;
- оценка получателями услуг качества и доступности услуг на базе ГАУ "МФЦ РС (Я)".

Обобщается, анализируется и оценивается информация о практике реализации порядка и условий взаимодействия МФЦ и федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), органов местного самоуправления по разработанным показателям:

а) соблюдение установленных федеральным законодательством требований к заключению соглашений о взаимодействии между МФЦ предоставления услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Республики Саха (Якутия), органами местного самоуправления;

б) наличие (отсутствие) единообразной практики соблюдения требований к заключению соглашений о взаимодействии между МФЦ предоставления услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Республики Саха (Якутия), органами местного самоуправления;

в) доля услуг, организованных к предоставлению на базе ГАУ "МФЦ РС (Я)", от включенных в перечень государственных (муниципальных) услуг, предоставление которых организуется на базе МФЦ, утвержденный актом Правительства Российской Федерации в соответствии с пунктом 1 части 6 статьи 15 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

г) соблюдение порядка осуществления материально-технического и финансового обеспечения организации предоставления услуг в ГАУ "МФЦ РС (Я)";

д) объем услуг, предоставленных на базе ГАУ "МФЦ РС (Я)", от общего количества услуг, предоставленных территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Республики Саха (Якутия), органами местного самоуправления.

Обобщается, анализируется и оценивается информация о практике реализации соглашений по следующим показателям:

а) выполнение обязательств, установленных соглашением о взаимодействии, в том числе соблюдение стандарта комфортности, требований к организации взаимодействия с получателями услуг, установленных Правительством Российской Федерации, сроков передачи документов;
б) наличие фактов нарушений, установленных федеральным законодательством требований к обработке персональных данных и иной информации, необходимой для предоставления государственных (муниципальных) услуг.

6. Для обеспечения осуществления мер по улучшению качества и доступности услуг обобщается, анализируется и оценивается информация о практике реализации соглашений по следующим показателям:

а) наличие (отсутствие) мероприятий по обучению и повышению квалификации сотрудников в сфере предоставления услуг;

б) наличие (отсутствие) мероприятий по информированию граждан о порядке предоставления услуг и о возможности получения услуг на базе МФЦ;

в) количество и содержание обращений (предложений, заявлений, жалоб) получателей услуг на установленный порядок организации предоставления услуг;

г) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством и доступностью услуг на базе МФЦ.

Таким образом, в систему мониторинга и оценки включены следующие заинтересованные стороны:

- поставщики государственных услуг федерального уровня
- поставщики государственных услуг регионального уровня
- организации, привлекаемые МФЦ к реализации своих функций
- эксперты
- получатели услуг.

Опросы получателей услуг проводятся:

- по специально разработанной анкете в рамках социологического исследования «Оценка качества обслуживания государственных и муниципальных услуг на базе ГАУ «МФЦ РС (Я)»;
- посредством талонов электронной очереди через урны оценки качества обслуживания МФЦ («Доволен» и «Недоволен») (перечень вопросов и анкета во вложении к письму);
- дополнительно также проводится опрос посредством call-центра ГАУ «МФЦ «РС (Я)» - Единого регионального центра телефонного обслуживания и через официальный интернет – сайт www.mfcsakha.ru;
- периодически проводится внутренняя проверка соблюдения качества деятельности МФЦ по методу «тайный покупатель»;
- ГБУ Национальное агентство «Информационный центр при Главе Республики Саха (Якутия)» в рамках мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг проводится массовый опрос населения.

Каждому получателю услуг МФЦ предлагается принять участие в опросе – по окончании консультирования либо приема документов специалист МФЦ предлагает осуществить оценку деятельности МФЦ путем голосования посредством талона электронной очереди, также получателю услуг предлагается принять участие в опросе по окончании телефонного разговора с call-центром.

В зале постоянно присутствуют три специалиста-администратора, которые приглашают получателей услуг к опросу.

Опросы проводятся анонимно, но с просьбой предоставить контактный телефон для контроля.

При проведении опроса в некоторых случаях получатели услуг не изъявляют желания произвести оценку деятельности МФЦ, поскольку не считают это необходимым.

Результаты опросов используются для решения следующих управленческих задач:

- внедрение новых технологий организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;
– расширение перечня государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ;
– проведение работ по повышению квалификации специалистов МФЦ;
– повышение качества обслуживания и комфортности МФЦ.

Анкета

Уважаемый посетитель ГАУ МФЦ РС (Я)!

Благодарим Вас за Ваше желание и согласие принять участие в опросе, направленном на изучение общественного мнения об эффективности работы МФЦ.

Просим Вас внимательно ознакомиться с каждым вопросом и отметить наиболее соответствующий Вашему мнению вариант ответа или вписать свой. На месте выбранного варианта ответа ставится галочка ☑. Фамилию указывать не надо, так как данные будут использоваться в обобщенном виде, анкета анонимная.

Заранее благодарим за участие в опросе!

1. По какой услуге Вы обратились в МФЦ?
☐ получить консультацию (укажите, пожалуйста, по какой услуге)

☐ Первичная подача документов (укажите, пожалуйста, по какой услуге)

☐ Довнесение документов (укажите, пожалуйста, по какой услуге)

☐ Повторное посещение для исправления недочетов при первичном обращении, произошедших по собственной вине (укажите, пожалуйста, по какой услуге)

☐ Повторное посещение для исправления недочетов при первичном обращении, произошедшее вследствие недостаточно полной консультации (укажите, пожалуйста, по какой услуге)

☐ Получение документов (укажите, пожалуйста, по какой услуге)

☐ Исправление ошибок в документах, произошедших по вине органа власти

☐ Другое

2. Из каких источников Вы узнали о предварительной записи в МФЦ? (можно отметить несколько позиций)
☐ от консультантов
☐ из сообщений в прессе
☐ от друзей, родственников, знакомых
☐ из сообщений в Интернете
☐ из телепередач телевидения
☐ другое

3. Вы записались на прием
через Региональный центр телефонного обслуживания (8 800 1002216; 50-60-60)  
в помещении МФЦ, через терминал электронной очереди

4. С какой попытки Вам удалось записаться на прием по этому обращению?  
☐ С первой  
☐ Со второй  
☐ С третьей  
☐ Попытки были многократными

5. Укажите, пожалуйста, время, затраченное Вами в МФЦ на ожидание приема по записи  
☐ Вызвали сразу  
☐ Ожидание составило менее 5 минут  
☐ Ожидание составило более 5 минут  
☐ Пришлось ожидать более 10 минут  
☐ Ожидание составило более 15 минут

6. Удовлетворены ли Вы процедурой предварительной записи?  

<table>
<thead>
<tr>
<th>Полностью</th>
<th>В целом</th>
<th>Не удовлетворяет</th>
<th>Затрудняюсь ответить</th>
<th>Не использовался</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Через терминал электронной очереди</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Через оператора Регионального центра телефонного обслуживания по номеру 8 8001002216; 50-60-60</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

7. Удовлетворены ли Вы новым порядком по предварительной записи приема в МФЦ?  
☐ Да  
☐ Нет, в порядке «живой» очереди было удобнее  
☐ Затрудняюсь ответить

8. Ваши замечания, предложения по организации предварительной записи на прием в МФЦ

___________________________________________________________________________
_____________________________________________________________________________
_____________________________________________________________________________
_____________________________________________________________________________

9. Какой источник информации об услугах, предоставляемых на базе МФЦ, для Вас более предпочтителен? (можно отметить несколько позиций)  
☐ Передача на телевидении  
☐ Публикация в газете  
☐ Разъяснения на сайтах информагентств  
☐ Раздаточные печатные материалы  
☐ Официальный сайт МФЦ  
☐ Консультация в Региональном центре телефонного обслуживания  
☐ Личное общение с консультантом
10. Ваши пожелания по улучшению работы центра:
___________________________________________________________________________
___________________________________________________________________________

Пожалуйста, укажите некоторые сведения о себе:

<table>
<thead>
<tr>
<th>11. Ваш пол:</th>
<th>13. К какой категории Вы себя относите?</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Мужской</td>
<td>Работающий</td>
</tr>
<tr>
<td>Женский</td>
<td>Пенсионер</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Студент</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Безработный</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>12. Ваш возраст:</th>
<th>14. Кем Вы являетесь?</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>18-29 лет</td>
<td>Представитель юридического лица</td>
</tr>
<tr>
<td>30-49 лет</td>
<td>Индивидуальный предприниматель</td>
</tr>
<tr>
<td>50-69 лет</td>
<td>Физическое лицо</td>
</tr>
<tr>
<td>70 и старше</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Благодарим Вас за участие в опросе. Ваше мнение важно для нас!

Консультант: 
Дата опроса: 
Телефон заявителя для контроля:

Предложения
Система внешней оценки деятельности МФЦ должна обеспечивать организацию работы по качеству: разработке, внедрению, обеспечению функционирования и совершенствования. Являясь по своей сути комплексной системой, направленной на стандартизацию предоставления государственных и муниципальных услуг в различных МФЦ, необходимо при проведении мониторинга учитывать особенности каждого из регионов (развитие инфраструктуры, демографическая ситуация, погодно-климатические условия и т.д.), поскольку достижение некоторых показателей в одном муниципальном образовании может быть труднее, чем в другом. Необходимо разработать гибкую методику анализа и оценки эффективности системы качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

Мониторинг самооценки целесообразно проводить один раз в квартал. Подобная частота проведения мониторинга самооценки МФЦ будет значительно эффективна для проведения мероприятий и работ по оперативной коррекции критериев, по которым будут получены неудовлетворительные показатели по результатам предыдущего мониторинга.

Мониторинг внешней оценки – один раз в год. Внешняя оценка МФЦ осуществит проверку соответствия МФЦ целевым показателям по итогам года в сравнении с предыдущими результатами мониторинга.

Ямало-Ненецкий автономный округ

Нормативная правовая база
Постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа «О создании комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и
муниципальных услуг в Ямало-Ненецком автономном округе» от 18 декабря 2013 года №1077-П.

Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Утвержден протоколом заседания Комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Ямало-Ненецком автономном округе от 15.05.2013 г. №4.

Краткое описание

Методика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»

Методика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» представляет собой описание процедуры (технологии) сбора и анализа информации, обеспечивающей достоверное выявление основных характеристик МФЦ, а также определение степени их соответствия установленным требованиям.

Разработана структура оценки качества предоставления услуг в МФЦ. По каждому из предусмотренных структурой оценки качества предоставления услуг в МФЦ показателю МФЦ составляется отчет по специально разработанной форме, в котором фиксируется указанное нормативное значение показателя, фактическое значение показателя, а также отмечается соответствие либо несоответствие фактического значения нормативному. Фиксируются относительные значения по показателям качества предоставления услуг, предоставляемых на базе МФЦ.

Для оценки качества предоставления услуг в МФЦ используется следующая формула:

$$D_n = \frac{T_e}{T_{обх}} \times 100\%$$

где:

- $D_n$ - доля соблюдённых требований, предъявляемых к предоставлению услуг на базе МФЦ, от общего числа требований, содержащихся в таблице (доля соответствий фактических значений показателей нормативно установленным);
- $T_e$ - количество показателей, по которым в МФЦ соблюдены требования;
- $T_{обх}$ - общее число показателей, содержащихся в таблице.

Оценка удовлетворенности качеством услуг осуществляется путем расчета коэффициента удовлетворенности получателей качеством и доступностью услуг, предоставляемых в МФЦ (далее – «коэффициент удовлетворенности»), для получения которого необходимо проведение социологического исследования.

В качестве инструмента социологического исследования используется анкетирование по специально разработанной форме.

В анкете предусмотрены блоки вопросов, характеризующие такие аспекты предоставления государственной услуги, как сроки предоставления услуги, состав и порядок представления документов; места приема граждан (доступность, комфортность и др.), информирование (в том числе насколько понятны правила предоставления услуги заявителям), работа сотрудников.

Выводы о степени удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг качеством их предоставления в МФЦ представляют собой оценку по пятибалльной шкале: 5 - очень доволен, 1 - не удовлетворен.

Коэффициент удовлетворенности определяется как доля заявителей, оценивших работу МФЦ как «отлично» (оценка 5) и «хорошо» (оценка 4), в общем количестве опрошенных заявителей.

На основании полученных результатов осуществляется анализ удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг. Описывая
результаты мониторинга, также выявляются причины неудовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг, разрабатываются спосoby их преодоления.

Структура оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ

<table>
<thead>
<tr>
<th>№</th>
<th>Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг</th>
<th>Нормативное значение показателя</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Количество государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в МФЦ</td>
<td>В соответствии утвержденными НПА</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Количество сфер общественных отношений, по которым осуществляется предоставление государственных (муниципальных) услуг (социальная поддержка населения, регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; определение или подтверждение гражданско-правового статуса; регулирование предпринимательской деятельности)</td>
<td>государственные и муниципальные услуги предоставляются во всех 4-х сферах</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Доля комплексных услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ</td>
<td>не менее 30% от общего количества услуг, предоставляемых в МФЦ</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Количество дополнительных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ (банковские услуги/банкомат; нотариальные и юридические услуги; копировально-множительные услуги; услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования; доступ к единому порталу государственных и муниципальных услуг, справочно-правовым системам)</td>
<td>в МФЦ организовано предоставление не менее 4-х направлений дополнительных услуг из представленного перечня</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Доля государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, с которыми заключены соглашения о взаимодействии</td>
<td>100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Материально-техническое обеспечение МФЦ

<table>
<thead>
<tr>
<th>№</th>
<th>Наименование показателя</th>
<th>Значение</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>6</td>
<td>Наличие автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ (АИС МФЦ)</td>
<td>да</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>Наличие системы управления электронной очередью</td>
<td>да</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>Количество сбоев в работе АИС МФЦ, повлекших остановку предоставления услуг, ед.</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>Количество сбоев в работе электронной очереди МФЦ, повлекших остановку предоставления услуг, ед.</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>Наличие информационных киосков</td>
<td>да</td>
</tr>
<tr>
<td>11</td>
<td>Наличие возможности получения информации о работе МФЦ по телефону (через Call-центр)</td>
<td>да</td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>Количество сбоев в работе Call-центра МФЦ, ед.</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td>Количество обоснованных жалоб представителей органов власти и организаций по вопросам информационного обмена с МФЦ</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>14</td>
<td>Количество случаев поломок офисной техники (компьютер, монитор, принтер, телефон и т.п.), повлекших остановку работы сотрудников МФЦ большие чем на 60 минут, ед.</td>
<td>0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Информационное обеспечение МФЦ, в том числе требования к содержанию информационных ресурсов МФЦ
<table>
<thead>
<tr>
<th>Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг</th>
<th>Нормативное значение показателя</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Актуальность информации, размещенной на информационных стендах, о предоставляемых услугах в МФЦ</td>
<td>актуальная информация</td>
</tr>
<tr>
<td>Актуальность информации, размещенной на Интернет-сайте, о предоставляемых услугах в МФЦ</td>
<td>актуальная информация</td>
</tr>
<tr>
<td>Актуальность информации, размещенной в раздаточных материалах, о предоставляемых услугах в МФЦ</td>
<td>актуальная информация</td>
</tr>
<tr>
<td>Актуальность информации, размещенной в информационном кioskе, о предоставляемых услугах в МФЦ</td>
<td>актуальная информация</td>
</tr>
<tr>
<td>доступность бланков для заполнения документов (при необходимости)</td>
<td>да</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Места организации предоставления услуг на базе МФЦ**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Показатель</th>
<th>Нормативное значение</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Соблюдение требований к организации и оборудованию рабочих мест с ПЭВМ для пользователей в соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03</td>
<td>соблюдение требований СанПиН</td>
</tr>
<tr>
<td>Соблюдение требований к естественному и искусственному освещению в соответствии с СанПиН 2.1.2.1002-00</td>
<td>соблюдение требований СанПиН</td>
</tr>
<tr>
<td>Соблюдение требований к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений в соответствии с СанПиН 2.1.2.1002-00</td>
<td>соблюдение требований СанПиН</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Организация приема получателей (заявителей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Показатель</th>
<th>Нормативное значение</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Присутствие в секторе информирования МФЦ консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня</td>
<td>да</td>
</tr>
<tr>
<td>Здание МФЦ располагается в пешеходной доступности - не более 10 минут от остановок общественного транспорта</td>
<td>да</td>
</tr>
<tr>
<td>Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны)</td>
<td>да</td>
</tr>
<tr>
<td>Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (в случае необходимости)</td>
<td>да</td>
</tr>
<tr>
<td>В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей</td>
<td>да</td>
</tr>
<tr>
<td>На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей</td>
<td>да</td>
</tr>
<tr>
<td>Время ожидания в очереди для получения информации (консультации), минут</td>
<td>не более 15</td>
</tr>
<tr>
<td>Время ожидания в очереди для подачи документов, минут</td>
<td>не более 45</td>
</tr>
<tr>
<td>Время ожидания в очереди при получении, минут</td>
<td>не более 15</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Количество обоснованных жалоб и замечаний, полученных от получателей (заявителей) услуг на базе МФЦ, ед.**

0

---

**Анкета для получателей государственных (муниципальных) услуг в МФЦ**

Информация о респонденте (нужное отметить знаком √)

| | 
|---|---|
| Обращались ли Вы ранее в МФЦ | Ваш пол |
| ☐ | ☐ | 
| ☐ | ☑ | мужской |
| ☐ | ☑ | женский |
| ☐ | ☑ | регулярно |
| ☐ | ☑ | обычно |
| ☐ | ☑ | редко |
| ☐ | ☑ | никогда |

---

60
Уважаемый заявитель!
Мы просим Вас оценить работу МФЦ по пятибалльной шкале, выставив оценку от 1 до 5 по каждому критерию. «1» - низшая оценка, «5» - высшая.
Ваше мнение очень важно для нас, и мы обязательно учтем его в своей дальнейшей работе.

<table>
<thead>
<tr>
<th>№</th>
<th>Критерий оценки</th>
<th>Оценка по пятибалльной шкале</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Насколько удовлетворяет Вас график работы МФЦ?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если менее или равно 2, то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Насколько удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность МФЦ?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если менее или равно 2, то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Насколько удовлетворяют Вас возможные способы подъезда к МФЦ, организация входа в МФЦ?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если менее или равно 2, то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Насколько удовлетворяет Вас размер, оснащенность, интерьер помещения МФЦ?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если менее или равно 2, то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Насколько удовлетворяет Вас организация очереди?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если менее или равно 2, то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>Насколько приемлема для Вас продолжительность времени ожидания в очереди?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>Насколько приемлема для Вас длительность обслуживания?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>Насколько Вам удовлетворены уровнем обслуживания со стороны специалистов?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если менее или равно 2, то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>Воспользовались ли Вы возможностью предварительного консультирования по телефону?</td>
<td>да/нет</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если ДА, то насколько Вы удовлетворены информацией, полученной по телефону?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>Получали ли Вы дополнительную информацию через Интернет?</td>
<td>да/нет</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если ДА, то насколько Вы удовлетворены информацией, полученной через Интернет?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td>11</td>
<td>Насколько удовлетворяет Вас детальность и доступность информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах МФЦ?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>Нарушались ли сроки предоставления получаемых Вами услуг в МФЦ?</td>
<td>да/нет</td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td>Насколько удовлетворяют Вас результаты предоставления государственной (муниципальной) услуги?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td>14</td>
<td>Приходили ли Вы в МФЦ специально с целью получить консультацию?</td>
<td>да/нет</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если ДА, то насколько Вы удовлетворены полученной консультацией?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td>№</td>
<td>Критерий оценки</td>
<td>Оценка по пятибалльной шкале</td>
</tr>
<tr>
<td>---</td>
<td>------------------</td>
<td>-------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td>Где Вы получили информацию о работе МФЦ и его услугах?</td>
<td>________________________________</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги?</td>
<td>да/нет</td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td>Ваши предложения по совершенствованию деятельности МФЦ:</td>
<td>________________________________</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>________________________________</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>________________________________</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>________________________________</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>________________________________</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>________________________________</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Благодарим Вас за участие в опросе!

Дата опроса________________

В систему мониторинга и оценки МФЦ включены: эксперты и организации, привлекаемые МФЦ к реализации своих функций. 
На официальном Интернет сайте МФЦ функционирует «книги отзывов».
Действует Центр телефонного обслуживания (ЦТО) населения, предназначенный для информирования граждан и организаций о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых ГУ ЯНАО «МФЦ» в целях повышения качества и доступности государственных услуг, а также более эффективного взаимодействия органов исполнительной власти с гражданами и организациями, получающими государственные услуги.

Информирование заявителей об опросе происходит в помещении МФЦ администратором зала индивидуально с каждым заявителем, получившим услугу и пожелавшим принять участие в опросе. Опросные анкеты размещены в операционном зале на постоянной основе.

Итого исследования удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ подводятся один раз в шесть месяцев.

Планируется использовать модуль программы АИС «Единый центр услуг» (АИС МФЦ) для проведения опросов с использованием планшетных компьютеров.
Также разрабатывается новая версия портала МФЦ Ямало-Ненецкого автономного округа, предусматривающая обратную связь с заявителями, получившими услугу в МФЦ и желающими высказать мнение о качестве оказанных услуг.

Предложения
Необходима организация системы внешней оценки деятельности МФЦ посредством:
— проведение экспресс опросов в МФЦ (в т.ч. с помощью Интернет ресурсов);
— отображение результатов опроса с помощью специального виджета на сайте сети МФЦ.
Мониторинг самооценки МФЦ необходимо проводить один раз в три месяца (мониторинг проводится параллельно подготовки квартальной отчетности).
Мониторинг внешней оценки необходимо проводить один раз в шесть месяцев.
Город Москва
Нормативная правовая база

Концепция мониторинга и оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг, оказываемых МФЦ, на момент проведения опроса документально не утверждена.

Краткое описание

В систему мониторинга и оценки деятельности МФЦ включены: поставщики государственных услуг федерального, регионального и муниципального уровней, получатели услуг, а также организации, привлекаемые МФЦ к реализации своих функций.

Используются разнообразные форматы опросов получателей услуг.

Установлены информаты. МФЦ г. Москвы оснащены системой электронной очереди, позволяющие отслеживать деятельность МФЦ по следующим параметрам:

- мониторинг и оценка времени ожидания и обслуживания,
- оценка загрузки универсальных специалистов и специалистов органов власти в МФЦ,
- востребованность услуг (с возможностью рейтингования).

«Окна приема» оборудованы специальным устройством – системой оценки (like – unlike), которая позволяет посетителю оценить обслуживание по завершению получения услуги.

Предусмотрено проведение опросов посетителей по специально разработанной анкете (размещаются в залах ожидания МФЦ).

Разработан проект приложения «Активный гражданин». С помощью данного приложения проводятся опросы граждан о деятельности МФЦ.

Запущен проект краудсорсинга, с помощью которого каждый гражданин может принять участие в улучшении деятельности МФЦ.

При открытии МФЦ проводятся опросы на выявление ожиданий получателей услуг, которые проводят консультанты.

Пример опроса
Пулът оценки на окна приема в МФЦ

Предложения
Систему внешней оценки деятельности МФЦ следует организовывать с помощью электронных сервисов оценки (например, пульты оценки в окнах приема, проект «Активный гражданин»), а также с помощью он-лайн сервиса, позволяющего обсуждать наиболее актуальные аспекты деятельности МФЦ.
Мониторинг самооценки и внешней оценки МФЦ должен проходить на регулярной основе, с контрольным снятием результатов ежеквартально (один раз в квартал).
Владимирская область
Правовой акт
Постановление Губернатора Владимирской обл. от 30.05.2011 N 550 (ред. от 16.11.2011) «Об утверждении Положения о мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Владимирской области».
Постановление Губернатора области от 20.02.2013 № 170 «Об утверждении плана-графика организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» во Владимирской области».
Методика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Утверждена протоколом заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Владимирской области от 14.02.2014 № 1.

Краткое описание
Разработана методика мониторинга качества предоставления услуг по принципу «одного окна». Мониторинг проводится в следующих формах:
- сбор информации о действующих на территории области МФЦ на предмет соответствия установленных настоящей методикой нормативных значений показателей их фактическим значениям с целью оценки качества предоставляемых на базе МФЦ услуг;
- проведение опроса получателей услуг с целью оценки уровня удовлетворенности получателей услуг качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ. Разработана структура качества услуг.

Структура оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ

<table>
<thead>
<tr>
<th>Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг</th>
<th>Нормативное значение показателя</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ</td>
<td>в соответствии с утвержденными нормативными правовыми актами</td>
</tr>
<tr>
<td>Количество государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в МФЦ</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Количество сфер общественных отношений, по которым осуществляется предоставление государственных (муниципальных) услуг (социальная поддержка населения, регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; определение или подтверждение гражданско-правового статуса; регулирование предпринимательской деятельности)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Количество дополнительных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ (банковские услуги/банкомат, нотариальные и юридические услуги, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования; доступ к единому порталу государственных и муниципальных услуг, справочно-правовым системам)</td>
<td>в МФЦ организовано предоставление не менее 4-х направлений дополнительных услуг из представленного перечения</td>
</tr>
<tr>
<td>Доля государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, с которыми заключены соглашения о взаимодействии</td>
<td>100% государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Материально-техническое обеспечение МФЦ
<table>
<thead>
<tr>
<th>Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг</th>
<th>Нормативное значение показателя</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Наличие автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)</td>
<td>да</td>
</tr>
<tr>
<td>Наличие системы управления электронной очередью</td>
<td>да</td>
</tr>
<tr>
<td>Количество сбоев в работе электронной очереди МФЦ, повлекших остановку предоставления услуг, ед.</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Наличие автоматизированной информационной системы</td>
<td>да</td>
</tr>
<tr>
<td>Количество сбоев в работе информационных киосков МФЦ, ед.</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Наличие возможности получения информации о работе МФЦ по телефону (через контакт-центр)</td>
<td>да</td>
</tr>
<tr>
<td>Количество сбоев в работе контакт-центра МФЦ, ед.</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Количество обоснованных жалоб представителей органов власти и организаций, участвующих в системе информационного обмена, по поводу работы информационной системы в МФЦ, ед.</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Количество случаев поломок офисной техники (компьютер, монитор, принтер, телефон и т.п.), повлекших остановку работы сотрудников МФЦ больше чем на 60 минут, ед.</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Информационное обеспечение МФЦ, в том числе требования к содержанию информационных ресурсов МФЦ</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Актуальность информации, размещенной на информационных стендах, о предоставляемых услугах в МФЦ</td>
<td>актуальная информация</td>
</tr>
<tr>
<td>Актуальность информации, размещенной на Интернет-сайте, о предоставляемых услугах в МФЦ</td>
<td>актуальная информация</td>
</tr>
<tr>
<td>Актуальность информации, размещенной в раздаточных материалах, о предоставляемых услугах в МФЦ</td>
<td>актуальная информация</td>
</tr>
<tr>
<td>Актуальность информации, размещенной в информационном киоске, о предоставляемых услугах в МФЦ</td>
<td>актуальная информация</td>
</tr>
<tr>
<td>Места организации предоставления услуг на базе МФЦ</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Соблюдение требований к организации и оборудованию рабочих мест с ПЭВМ для пользователей в соответствии с СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03</td>
<td>соблюдение требований СанПиН</td>
</tr>
<tr>
<td>Соблюдение требований к естественному и искусственному освещению в соответствии с СанПиН 2.1.2.1002-00</td>
<td>соблюдение требований СанПиН</td>
</tr>
<tr>
<td>Соблюдение требований к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений в соответствии с СанПиН 2.1.2.1002-00</td>
<td>соблюдение требований СанПиН</td>
</tr>
<tr>
<td>Организация приема получателей (заявителей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ</td>
<td>да</td>
</tr>
<tr>
<td>Здание МФЦ располагается в пешеходной доступности - не более 10 минут от остановок общественного транспорта</td>
<td>да</td>
</tr>
<tr>
<td>Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны)</td>
<td>да</td>
</tr>
<tr>
<td>Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями</td>
<td>да</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг | Нормативное значение показателя
---|---
пандусами (в случае необходимости) | да
В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей | да
На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей | да
Время ожидания в очереди для получения информации (консультации), минут | 15
Время ожидания в очереди для подачи документов, минут | 45
Время ожидания в очереди для получения документов, минут | 15
Количество обоснованных жалоб и замечаний, полученных от получателей (заявителей) услуг на базе МФЦ, ед. | 0

Для оценки качества услуг в МФЦ используется следующая формула:

\[
D = \frac{T_c}{T_{общ}} \times 100% ,
\]

где:

\[D\] - доля соблюдений требований, предъявляемых к предоставлению услуг на базе МФЦ, от общего числа требований, содержащихся в таблице (доля соответствий фактических значений показателей нормативно установленным);

\[T_c\] - количество показателей, по которым в МФЦ соблюдены требования;

\[T_{общ}\] - общее число показателей, содержащихся в таблице.

Оценка уровня удовлетворенности получателей услуг качеством и доступностью предоставления услуг в МФЦ осуществляется с использованием социологического исследования путем опроса с заполнением анкет по каждой из исследуемых услуг по утверждённой форме.

Исполнитель по каждой из анкет обеспечивает определение итогового балла по результатам опроса получателей услуги в соответствии с порядком, а также расчет путем усреднения по количеству анкет следующих параметров:
- среднее число обращений в МФЦ для получения одной услуги (далее – среднее число обращений);
- среднее время ожидания в очереди при обращении за услугой (далее – среднее время ожидания).

Для каждой анкеты в зависимости от значения итогового балла в соответствии с нижеприведенной таблицей исполнитель обеспечивает оценку уровня удовлетворенности получателя услуг качеством и доступностью предоставления услуги и присвоение соответствующего кода оценки.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Итоговый балл</th>
<th>Оценка уровня удовлетворенности получателя услуг качеством и доступностью предоставления услуги</th>
<th>Код оценки</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>более 75</td>
<td>Полностью удовлетворен</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>от 51 до 75</td>
<td>В основном удовлетворен</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>от 26 до 50</td>
<td>В основном не удовлетворен</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>менее 25</td>
<td>Не удовлетворен</td>
<td>0</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Суммарная оценка уровня удовлетворенности получателей услуг качеством и доступностью предоставления государственной услуги (в процентах) определяется исполнителем по формуле:

\[ U = \left[ \frac{N_1}{(N_1 + N_0)} \right] \times 100\% , \]

где:

- \( N_1 \) – количество анкет по данной услуге, которым присвоен код 1;
- \( N_0 \) – количество анкет по данной услуге, которым присвоен код 0.

По результатам обработки исполнитель заполняет и направляет в комитет по взаимодействию с органами федеральной государственной власти и органами местного самоуправления администрацию области сводную таблицу по утвержденной форме.

Определяется итоговый балл путем суммирования значений исходных баллов по всем вопросам каждой анкеты и усреднения полученного результата по количеству анкет. Максимально возможное значение итогового балла составляет 100 баллов, минимальное – 4 балла.

Анкета для опроса получателей услуг
Уважаемый участник исследования!
Мы изучаем качество и доступность предоставления в МФЦ государственных и муниципальных услуг для физических лиц и предпринимателей, а также затраты времени на их получение и наиболее актуальные проблемы предоставления услуг.
В связи с этим просим Вас ответить на вопросы анкеты.
Для этого следует внимательно прочитать каждый вопрос и варианты ответов на него, поставить любой знак в пустом поле напротив выбранного Вами варианта ответа. Ваше мнение будет учтено в работе МФЦ.

__________________________(укажите наименование услуги, за которой Вы обращались)

1. Каким образом Вы получили информацию об услуге, достаточную для обращения в МФЦ (возможен только один вариант ответа):
   1.1. На федеральном портале государственных и муниципальных услуг
   1.2. На региональном портале государственных и муниципальных услуг
   1.3. На официальном сайте МФЦ или другом Интернет-ресурсе
   1.4. В средствах массовой информации
   1.5. На информационных стендах в МФЦ
   1.6. По телефону
   1.7. При личном посещении МФЦ или от друзей (родственников, знакомых)

2. Каким образом Вы получили бланки заявления и других необходимых документов (возможен только один вариант ответа):
   2.1. На федеральном портале государственных и муниципальных услуг
   2.2. На региональном портале государственных и муниципальных услуг
   2.3. На официальном сайте МФЦ или другом Интернет-ресурсе
   2.4. У специалиста МФЦ до начала приема
   2.5. От специалиста, осуществляющего прием в МФЦ, при непосредственном обращении
   2.6. Бланк заявления заполнил специалист МФЦ, осуществляющий прием в МФЦ непосредственно при обращении
   2.7. Другим способом, либо пришлось писать заявление вручную

3. Подавали ли Вы заявление и другие необходимые документы в электронной форме (возможен только один вариант ответа):
   3.1. Да, через федеральный портал государственных и муниципальных
услуг
3.2. Да, через региональный портал государственных и муниципальных услуг
3.3. Да, через официальный сайт МФЦ или другой Интернет-ресурс
3.4. Нет, я подавал все документы в бумажной форме
4. Платили ли Вы за получение услуги (возможен только один вариант ответа):
   4.1. Нет
   4.2. Только в объеме, установленном законодательством
   4.3. Дополнительные затраты (стимулирование сотрудников МФЦ)
5. Устраивает ли Вас график приема по вопросам предоставления услуги (возможен только один вариант ответа):
   5.1. Полностью устраивает
   5.2. Хотелось бы, чтобы прием заканчивался в более поздние часы, чем это предусмотрено графиком работы МФЦ
   5.3. Хотелось бы, чтобы прием производился хотя бы в течение нескольких часов в один из выходных дней (дольше в выходные дни)
   5.4. Другие предложения (указать) _______________________________
   5.5. Столкнулся с фактом нарушения сотрудниками установленного графика приема
6. Сколько времени Вы затратили на получение услуги (с момента подачи заявления до момента окончательного получения результатов услуги): ___
   6.1. Считаете ли Вы приемлемым вышеуказанное время, затраченное Вами на получение услуги (возможен только один вариант ответа):
      6.1.1. Да
      6.1.2. Нет
7. Сколько времени Вы затратили на ожидание в очереди при подаче запроса на предоставление услуги:
   7.1. Считаете ли Вы приемлемым вышеуказанное время, затраченное Вами на получение услуги (возможен только один вариант ответа):
       7.1.1. Да
       7.1.2. Нет
8. Сколько раз Вы обращались в МФЦ в процессе однократного получения услуги (возможен только один вариант ответа):
   8.1. Один
   8.2. Два
   8.3. Три
   8.4. Более трех (указать)
9. К скольким специалистам МФЦ Вы обращались в процессе однократного получения услуги (возможен только один вариант ответа):
   9.1. К одному
   9.2. К двум
   9.3. К трем и более
10. Обращались ли Вы в органы власти, органы местного самоуправления или подведомственные им организации (далее – органы) за документами и сведениями, необходимыми для предоставления данной услуги (возможен только один вариант ответа):
   10.1. Нет, я обращался только в МФЦ
   10.2. Да, обращался в 1 другой орган
   10.3. Да, обращался в 2 или большее количество других органов
11. Обращались ли Вы к посредникам для получения услуги или отдельных документов (процедур) (возможен только один вариант ответа):
11.1. Да, в основном из-за сложности получения отдельных документов или прохождения процедур
11.2. Да, в основном для обеспечения качества и быстрого оформления документов
11.3. Да, так как посредник был предложен как обязательное условие получения результата
11.4. Да, по другим причинам
11.5. Нет, так как в этом не было надобности

12. Воспользовались ли Вы автомобильной парковкой при посещении МФЦ (возможен только один вариант ответа):
12.1. Да
12.2. Нет, так как парковка вообще не предусмотрена
12.3. Парковка не требуется

13. Пользовались ли Вы местами для сидения во время ожидания на прием (возможен только один вариант ответа):
13.1. Да
13.2. Нет

14. Встречались ли Вам указатели о местах приема при посещении МФЦ (возможен только один вариант ответа):
14.1. Да
14.2. Нет

15. Работали ли кондиционеры в местах ожидания и (или) в местах приема (возможен только один вариант ответа):
15.1. Да
15.2. Нет

16. Пользовались ли Вы бесплатным стационарным телефоном в местах ожидания и (или) приема (возможен только один вариант ответа):
16.1. Да
16.2. Нет, так как отсутствует такая возможность
16.3. Нет, так как в этом не было необходимости

17. Доброжелательно ли к Вам отнеслись сотрудники МФЦ в ходе предоставления услуги (возможен только один вариант ответа):
17.1. Да
17.2. Нет
17.3. Затрудняюсь ответить

Благодарим Вас за участие в исследовании!

К мониторингу и оценке деятельности МФЦ привлекаются следующие заинтересованные стороны:
- поставщики государственных услуг федерального уровня,
- поставщики государственных услуг регионального уровня,
- поставщики государственных услуг муниципального уровня,
— эксперты,
— получатели услуг.
Опросы получателей услуг МФЦ проводятся по выше представленной анкете.
Каждому получателю услуг МФЦ предлагается принять участие в опросе – в секторе информирования и ожидания размещены анкеты для опроса. Информирование осуществляется работниками МФЦ.
Опрос проводится ежегодно работниками МФЦ: в срок до 20 января года, следующего за отчетным, в комитет по вопросам государственного управления администрации области предоставляются его результаты для последующего анализа.
Опросы проводятся анонимно. Контроль не проводится.
На видном месте стоит оборудование, с помощью которого также проходит процедура оценки.
Проблемы, с которыми сталкиваются организаторы опросов: нежелание получателей услуг заполнять анкету, в связи с отсутствием свободного времени.
Результаты опросов получателей услуг привлекаются для решения задач о соответствии МФЦ установленным требованиям, качестве организации оказания государственных и муниципальных услуг, а также уровне удовлетворенности получателей услуг качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

Предложения
Мониторинг самооценки МФЦ целесообразно проводить ежеквартально по итогам выполнения государственного задания.
Мониторинг внешней оценки МФЦ – в постоянном режиме, в целях оперативного реагирования на замечания получателей услуг.

Воронежская область
Правовой акт
Закон «О государственной поддержке создания и деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в воронежской области» Принят областной Думой 26 декабря 2012 года (в ред. законов Воронежской области от 25.12.2013 N 186-ОЗ, от 27.05.2014 N 48-ОЗ).
Методика и Порядок мониторинга качества предоставления услуг утверждены Протоколом заседания Комиссии по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Воронежской области от 12.09.2013 № 5.

Краткое описание
В систему мониторинга и оценки включены следующие заинтересованные стороны:
— поставщики государственных услуг федерального уровня
— поставщики государственных услуг регионального уровня
— поставщики государственных услуг муниципального уровня
— эксперты
— получатели услуг.

Разработана система оценки качества услуг методом анкетирования на бумажных носителях. Опросы проводятся по специально разработанной анкете. Также опросы проводятся с использованием ресурса «Ваш контроль».
В мониторинге принимают участие граждане, обратившиеся за получением услуги как к универсальным специалистам АУ «МФЦ», так и к сотрудникам органов власти всех уровней, предоставляющих государственные и муниципальные услуги на базе МФЦ.

Оценка качества производится по пятибалльной системе по шести вопросам, касающимся времени ожидания в очереди, времени обслуживания, вежливости сотрудника, компетенции сотрудника, комфортности помещения и доступности информации о предоставлении услуг.

Результаты анализируются и представляются ежеквартально на заседание Комиссии.

Анкета (вариант 1)
Наименование структурного подразделения АУ «МФЦ», или муниципального образования, где расположено УРМ, или иного МФЦ

Уважаемый посетитель, предлагаем Вам принять участие в опросе для оценки качества нашей работы. Просим оценить качество услуги по пятибалльной системе, где 1 – «наихудшая оценка», 5 – «наивысшая оценка».

Ф.И.О. сотрудника
№ окна
№ талона электронной очереди
Этап предоставления услуги: консультирование □; приём документов □; выдача документов □
Наименование услуги

<table>
<thead>
<tr>
<th>№ п/п</th>
<th>Критерии оценки</th>
<th>Ваша оценка от 1 до 5 баллов (положительная оценка - 4-5; отрицательная оценка – 1-3)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Время, потребовавшееся для получения услуги</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Время ожидания в очереди</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Компетентность сотрудника</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Вежливость сотрудника</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Комфортность помещения, в котором Вам была предоставлена услуга</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Благодарим за участие в опросе. Ваше мнение очень важно для нас.

Ф.И.О. участника опроса ___________________________ Подпись ___________________________
контактный телефон ___________ «____»___________201__года

Опросы проводятся также на Интернет-сайте правительства области http://www.innoros.ru/monitoring. К опросу приглашаются граждане, обращающиеся за получением государственных услуг для своих личных нужд, представители бизнеса, связанные с получением государственных услуг для своего предприятия, и индивидуальные предприниматели.

Анкета (вариант 2)
За какими из перечисленных услуг Вы обращались в течение последних 12 месяцев?
Адрес получения услуг: 
Поле обязательно для заполнения
Насколько Вы удовлетворены?
1. Продолжительностью оказания услуги, а именно:
   Временем, затраченным на сбор необходимых документов *
   - Вполне удовлетворен
   - Скорее удовлетворен
   - Скорее не удовлетворен
   - Совершенно не удовлетворен
   - Затрудняюсь ответить
   Временем ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги *
   - Вполне удовлетворен
   - Скорее удовлетворен
   - Скорее не удовлетворен
   - Совершенно не удовлетворен
   - Затрудняюсь ответить
   Временем регистрации запроса и приема документов от заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги *
   - Вполне удовлетворен
   - Скорее удовлетворен
   - Скорее не удовлетворен
   - Совершенно не удовлетворен
   - Затрудняюсь ответить
Насколько Вы удовлетворены?
2. Комфортностью оказания услуги, а именно:
   - Обустройством помещений, зала ожидания, мест для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги *
   - Вполне удовлетворен
   - Скорее удовлетворен
   - Скорее не удовлетворен
   - Совершенно не удовлетворен
   - Затрудняюсь ответить
   Наличием информационных стендов с образцами заполнения заявлений и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги *
   - Вполне удовлетворен
   - Скорее удовлетворен
   - Скорее не удовлетворен
   - Совершенно не удовлетворен
   - Затрудняюсь ответить
   Удобством расположения и доступностью мест оказания услуг (Близость остановок общественного транспорта, удаленность от центра населенного пункта. Наличие безбарьерной среды для инвалидов. Наличие свободного прохода или доступного пропускного режима.) *
   - Вполне удовлетворен
   - Скорее удовлетворен
   - Скорее не удовлетворен
   - Совершенно не удовлетворен
   - Затрудняюсь ответить
Удобством графика работы организации, в которой оказываются услуги (возможность получения услуги в вечерние часы и в выходные дни). *
- Вполне удовлетворен
- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Совершенно не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

Возможностью записи на прием через интернет на конкретное удобное время *
- Вполне удовлетворен
- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Совершенно не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

Возможностью подачи заявления и получения услуги через интернет *
- Вполне удовлетворен
- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Совершенно не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

Насколько Вы удовлетворены?
3. Специалистами, оказывающими услугу, а именно:
- Компетентностью специалистов, оказывающих услугу, включая точность и достоверность предоставляемой информации *
- Вполне удовлетворен
- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Совершенно не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

Умением специалиста вести себя с посетителями в соответствии со стандартами общения и профессиональной этикой - вежливо и уважительно *
- Вполне удовлетворен
- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Совершенно не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

Качеством консультаций и разъяснений по процедуре и результатам выполнения услуги *
- Вполне удовлетворен
- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Совершенно не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

Насколько Вы удовлетворены?
4. Информационным сопровождением оказания услуги, а именно:
- Предоставлением информации о стандарте и результатах оказания услуги при подаче запроса (лично устно, на стенах, брошюрах, СМИ) *
- Вполне удовлетворен
- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Совершенно не удовлетворен
– Затрудняюсь ответить
Доступностью и ясностью информации на специализированных интернет-сайтах *
– Вполне удовлетворен
– Скорее удовлетворен
– Скорее не удовлетворен
– Совершенно не удовлетворен
– Затрудняюсь ответить
Возможностью слежения за ходом предоставления услуги через Интернет *
– Вполне удовлетворен
– Скорее удовлетворен
– Скорее не удовлетворен
– Совершенно не удовлетворен
– Затрудняюсь ответить
5. Насколько Вы удовлетворены?
– Полнотой полученного результата по запрашиваемой услуге *
– Вполне удовлетворен
– Скорее удовлетворен
– Скорее не удовлетворен
– Совершенно не удовлетворен
– Затрудняюсь ответить
Ваши предложения и пожелания по качеству государственной услуги. Что бы Вы хотели изменить?
Нормативно-правовые акты, регламентирующие оказание услуги
Полное название услуги
Возраст: *
– до 24 лет
– от 25 до 59 лет
– от 60 лет и старше
Пол: *
– Мужчина
– Женщина
Образование: *
– среднее общее
– высшее
– другое (напишите)
Социальный статус: *
– студент дневной формы обучения
– работающий/служащий/военнослужащий
– безработный
– пенсионер (работающий/неработающий)
Ваше Имя:
Поле не обязательно для заполнения
Ваш E-mail:
Поле не обязательно для заполнения
Ваш номер телефона:
Каждому получателю услуг МФЦ предлагается принять участие в опросе — на каждом этапе предоставления услуги (консультирование, прием и выдача документов) участник группы мониторинга предлагает оценить качество предоставления услуги посредством анкетирования на бумажном носителе или в электронном виде.
На видном месте стоит оборудование, с помощью которого проходит процедура оценки.

Анкетирование в электронном виде происходит посредством автоматизированной информационной системы МФЦ СПО – Оценка Качества Государственных Услуг (ОКГУ).

На столах специалистов в окнах имеются распечатанные анкеты для опроса получателей услуг.

Респонденты оставляют свои данные.

Налажена система контроля на достоверность и качество заполнения анкет – периодически выборочно обзваниваются граждане, заполнившие анкеты, по указанным телефонам.

Проблемы, с которыми сталкиваются организаторы опросов:

✓ при анкетировании на бумажном носителе:
  - посетители, неоднократно обращающиеся в МФЦ, отказываются повторно заполнять анкеты;
  - посетители опасаются оставлять личные данные и номера телефонов. Анонимные анкеты не анализируются;
  - некорректно заполненные анкеты к анализу не принимаются из-за того, что пятибалльная система оценки качества понятна не всем. Например, критерий «Время предоставления государственной услуги» часто оценивается в минутах, а не по пятибалльной системе;
  - определенный процент посетителей отказывается заполнять анкеты, ссылаясь на нехватку времени.

✓ при анкетировании посредством планшетов:
  - запрограммировано излишнее количество вариантов ответов на один вопрос;
  - заявители не могут понять логику систематизации данных;
  - низкая чувствительность сенсорных экранов.

Внешняя оценка проводится для принятия следующих управленческих решений: повышение качества предоставления услуг путем повышения квалификации сотрудников, проведения тренингов, улучшения комфортности помещения.

Предложения

Мониторинг качества предоставления услуг должен проводиться ежедневно. Итоги необходимо подводить ежеквартально для принятия решений по увеличению уровня удовлетворенности граждан предоставлением услуг.

Мониторинг внешней оценки должен проводиться один раз в год.

Ивановская область

Нормативная правовая база

Долгосрочная целевая программа «Создание многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Ивановской области на 2009 - 2015 годы» (утв. постановлением администрации Ивановской области от 28.08.2009 N 326-па);

Долгосрочная целевая программа «О долгосрочной целевой программе «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ивановской области
на 2011 - 2013 годы» (утв. постановлением Правительства Ивановской области от 29.06.2011 N 281-п).

Протоколом заседания комиссии по проведению административной реформы в Ивановской области утверждена методика мониторинга и оценки деятельности МФЦ, которая корректируется с учетом методических рекомендаций Минэкономразвития России.

Правительством Ивановской области утверждено постановление «О внесении изменений в постановление Правительства Ивановской области от 13.11.2013 № 454-п «Об утверждении государственной программы Ивановской области «Совершенствование институтов государственного управления и местного самоуправления Ивановской области».

Утвержден Приказом Директора МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» от 12.11.2012 г. №13 «Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Краткое описание
Подпрограмма «Повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг»

Подпрограмма предусматривает проведение мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг (исполнитель – Департамент экономического развития и торговли Ивановской области).

Мониторинг предполагает ежегодное проведение исследования качества оказания государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ и привлекаемых организаций на территории Ивановской области.

Методика проведения мониторинга деятельности действующих МФЦ на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов

Методика разработана с целью обеспечения единообразного подхода к проведению исследования и анализа деятельности МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг, действующих на территории Ивановской области.

Методика мониторинга направлена на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов представляет собой описание процедуры (технологии) сбора и анализа информации, обеспечивающей достоверное выявление основных характеристик действующих МФЦ, а также степень их соответствия установленным требованиям.

Мониторинг деятельности МФЦ проводится в целях:
- выявления, анализа и оценки установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг гражданам и организациям на базе МФЦ;
- выявление лучших практик создания МФЦ с целью их дальнейшего тиражирования;
- последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности услуг.

Задачами мониторинга деятельности МФЦ, являются:
- сбор и анализ информации о действующих МФЦ;
- определение рейтинга действующих МФЦ и описание лучших практик создания МФЦ;

Для достижения перечисленных целей и задач настоящая Методика предполагает использование следующих инструментов:
формы детального представления сведений о результатах работ по созданию и организации деятельности МФЦ для направления в МФЦ;
оценочные таблицы для определения итоговых оценок по каждому из критериев.
Этапы проведения мониторинга деятельности МФЦ:
Этап I. Организационный:
сбор информации (направление форм представления данных).
Этап II. Предварительный:
обработка, обобщение и предварительный анализ представленных сведений;
определение перечня действующих МФЦ, формирование перечня МФЦ, участвующих в рейтинговании (в соответствие с условиями участия МФЦ в рейтинговании, установленными настоящей Методикой)
Этап III. Оценка и рейтингование МФЦ.
оценка основных характеристик каждого МФЦ, вошедшего в перечень МФЦ, участвующих в рейтинговании;
построение рейтинга МФЦ;
Этап IV. Заключительный.
разработка рекомендаций и планов мероприятий по совершенствованию предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.
Основным методом проведения оценки деятельности МФЦ является анализ представленной информации (форм детального представления сведений).
При необходимости могут быть использованы также такие методы как:
- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных или муниципальных услуг на базе МФЦ), с целью определения или уточнения представленной информации;
- выборочный непосредственный контроль представленной информации о создании МФЦ в Ивановской области (опросы сотрудников МФЦ, государственных служащих, занятых в предоставлении государственных услуг, получателей услуг, анализ соответствия МФЦ установленным требованиям, анализ действующих информационных систем МФЦ)
- метод экспертных оценок.
В качестве дополнительных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, целесообразно использовать статистическую информацию, размещаемую в сети Интернет на официальных сайтах органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, порталах государственных и муниципальных услуг, сайтах многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.
Разработаны условия участия МФЦ в оценке и рейтинговании.
Процедура оценки и рейтингования проводится в случае соответствия МФЦ следующим условиям:
является самостоятельным юридическим лицом (филиалом, структурным подразделением юридического лица), осуществляющим только данный вид деятельности (предоставление (организация предоставления) государственных и муниципальных услуг);
оказываются услуги не менее чем 2-х уровней власти;
оказываются государственные (муниципальные) услуги на бесплатной для заявителя основе, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами.
Оценка деятельности МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг производится по следующей формуле:
\[ M = \sum (A_i \times B_i) \]
где
\( M \) – общий оценочный балл деятельности МФЦ;
Ai – вес (значимость для результатов оценки) критерия, определяемый в соответствие с Таблицей №1;  
Bi – балл по каждому критерию, определяемый в соответствии с правилами расчета баллов по критериям.  
i – индекс порядкового номера критерия.  
Критерии оценки деятельности МФЦ.  
Для получения итоговой оценки деятельности МФЦ применяется метод декомпозиции на подчиненные критерии, выполнение которых в совокупности означает качество организации и функционирования МФЦ.  
В целях настоящей Методики принимается двухуровневая система показателей (критериев) качества и доступности услуг, предоставляемых на базе МФЦ. Для каждого показателя (критерия), а также показателя второго уровня (подкритерия) задан вес (показатель значимости для результатов оценки).  
Для оценки качества организации и функционирования МФЦ предлагается структура, в которой имеется пять показателей (критериев) верхнего уровня:  
1) Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям (вес критерия 0,2);  
2) Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг (вес критерия 0,25);  
2.1) Степень реализации принципа «одного окна» (вес подкритерия 0,35);  
2.2) Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг (вес подкритерия 0,35);  
2.3) Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг (вес подкритерия 0,35);  
2.4) Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ (вес подкритерия 0,1);  
3) Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ (вес критерия 0,25);  
3.1) Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ (вес подкритерия 0,45);  
3.2) Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ (вес подкритерия 0,45);  
3.3) Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ (вес подкритерия 0,1).  
4) Результативность деятельности МФЦ (вес критерия 0,1)  
5) Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ (вес критерия 0,2)  
5.1) Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ (вес подкритерия 0,35);  
5.2) Качество дистанционного информирования заявителей (вес подкритерия 0,3);  
5.3) Уровень комфортности МФЦ (вес подкритерия 0,35).  
Порядок оценки деятельности МФЦ.  
Для получения оценки необходимо получить показатели второго уровня (подкритериев), затем на основании полученных итоговых оценок показателей второго уровня (подкритериев) рассчитывается итоговая оценка МФЦ. Оценка показателей первого и второго уровней (критериев и подкритериев), а также итоговая оценка рассчитывается на основе оценочных таблиц.  
Оценка производится по каждому МФЦ, вошедшему в перечень МФЦ, участвующих в оценке и рейтинговании.  

Оценочные таблицы для оценки деятельности МФЦ
<table>
<thead>
<tr>
<th>№ п/п</th>
<th>Критерии</th>
<th>Вес критериев</th>
<th>Балл по каждому подкритерию</th>
<th>Итоговая оценка по каждому подкритерию</th>
<th>Итоговый балл по критерию</th>
<th>Общая оценка (ст.3х ст.5)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.</td>
<td>Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям</td>
<td>0,2</td>
<td>-</td>
<td>3</td>
<td>0,6</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2.</td>
<td>Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг</td>
<td>0,25</td>
<td>-</td>
<td>3</td>
<td>0,75</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2.1.</td>
<td>Степень реализации принципа «одного окна»</td>
<td>0,35</td>
<td>3</td>
<td>1,05</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2.2.</td>
<td>Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг</td>
<td>0,35</td>
<td>3</td>
<td>1,05</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2.3.</td>
<td>Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг</td>
<td>0,2</td>
<td>3</td>
<td>0,6</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2.4.</td>
<td>Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ</td>
<td>0,1</td>
<td>3</td>
<td>0,3</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3.</td>
<td>Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ</td>
<td>0,25</td>
<td>-</td>
<td>3</td>
<td>0,75</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3.1.</td>
<td>Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ</td>
<td>0,45</td>
<td>3</td>
<td>1,35</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3.2.</td>
<td>Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ</td>
<td>0,45</td>
<td>3</td>
<td>1,35</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3.3.</td>
<td>Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ</td>
<td>0,1</td>
<td>3</td>
<td>0,3</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4.</td>
<td>Результативность деятельности МФЦ</td>
<td>0,1</td>
<td>-</td>
<td>3</td>
<td>0,3</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5.</td>
<td>Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ</td>
<td>0,2</td>
<td>-</td>
<td>3</td>
<td>0,6</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5.1.</td>
<td>Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ</td>
<td>0,35</td>
<td>3</td>
<td>1,05</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5.2.</td>
<td>Качество дистанционного информирования заявителей</td>
<td>0,3</td>
<td>3</td>
<td>0,9</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5.3.</td>
<td>Уровень комфортности МФЦ</td>
<td>0,35</td>
<td>3</td>
<td>1,05</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Общий оценочный балл МФЦ</td>
<td>1</td>
<td>15</td>
<td>3</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

В систему мониторинга и оценки включены следующие заинтересованные стороны:
- поставщики государственных услуг федерального уровня,

---

3 В качестве примера в графу 4 занесены максимальные баллы по каждому подкритерию
4 В качестве примера в графу 5 занесены максимальные итоговые оценки по каждому подкритерию и максимальные итоговые баллы по каждому критерию
С целью проведения исследования качества услуг разработана анкета для проведения опроса получателей услуг (граждан и юридических лиц) в МФЦ, действующих на территории Ивановской области.

### Анкета

<table>
<thead>
<tr>
<th>№ анкеты</th>
<th>№ интервьюера</th>
<th>Код МФЦ</th>
<th>Код услуги</th>
<th>Число</th>
<th>Месяц</th>
</tr>
</thead>
</table>

(заполняется интервьюером)

1. Укажите, пожалуйста, за предоставлением государственных (муниципальных) услуг в какой сфере вы обращались в МФЦ? *(Любое число ответов)*

1. социальная помощь
2. земельно-имущественные вопросы
3. определение гражданско-правового статуса
4. оформление документов, связанных с предпринимательской (разрешительной) деятельностью
5. жилищно-коммунальное хозяйство
6. строительство и инвестиции
7. другое

2. Сколько времени Вы затратили на ожидание в очереди для получения консультации о предоставлении услуги?
Укажите, пожалуйста, сколько ____________________________ минут.

3. Сколько времени Вы затратили на ожидание в очереди при подаче документов для получения услуги?
Укажите, пожалуйста, сколько ____________________________ минут.

4. Сколько времени Вы затратили на ожидание в очереди при получении результата услуги?
Укажите, пожалуйста, сколько ____________________________ минут.

5. Оцените, пожалуйста, доступность получения информации о порядке предоставления услуги *(выберите один из предлагаемых уровней удовлетворенности)*:

<table>
<thead>
<tr>
<th>1 - очень плохо</th>
<th>2 – плохо</th>
<th>3 - удовлетворительно</th>
<th>4 - хорошо</th>
<th>5 - очень хорошо</th>
<th>0 – затрудняюсь с ответом</th>
</tr>
</thead>
</table>

6. Оцените, пожалуйста, полноту и понятность предоставленной специалистами МФЦ информации *(выберите один из предлагаемых уровней удовлетворенности)*:

<table>
<thead>
<tr>
<th>1 - очень плохо</th>
<th>2 – плохо</th>
<th>3 - удовлетворительно</th>
<th>4 - хорошо</th>
<th>5 - очень хорошо</th>
<th>0 – затрудняюсь с ответом</th>
</tr>
</thead>
</table>

7. Оцените, пожалуйста, удобство графика работы МФЦ *(выберите один из предлагаемых уровней удовлетворенности)*:

<table>
<thead>
<tr>
<th>1 - очень плохо</th>
<th>2 – плохо</th>
<th>3 - удовлетворительно</th>
<th>4 - хорошо</th>
<th>5 - очень хорошо</th>
<th>0 – затрудняюсь с ответом</th>
</tr>
</thead>
</table>
8. Оцените, пожалуйста, качество информирования о стадии рассмотрения Вашего обращения (выберите один из предлагаемых уровней удовлетворенности):

<table>
<thead>
<tr>
<th>1 - очень плохо</th>
<th>2 - плохо</th>
<th>3 - удовлетворительно</th>
<th>4 - хорошо</th>
<th>5 - очень хорошо</th>
<th>0 - затрудняюсь с ответом</th>
</tr>
</thead>
</table>

9. Оцените, пожалуйста, вежливость сотрудников МФЦ, предоставляющих услугу (выберите один из предлагаемых уровней удовлетворенности):

<table>
<thead>
<tr>
<th>1 - очень плохо</th>
<th>2 - плохо</th>
<th>3 - удовлетворительно</th>
<th>4 - хорошо</th>
<th>5 - очень хорошо</th>
<th>0 - затрудняюсь с ответом</th>
</tr>
</thead>
</table>

10. Оцените, пожалуйста, компетентность сотрудников МФЦ, предоставляющих услугу (выберите один из предлагаемых уровней удовлетворенности):

<table>
<thead>
<tr>
<th>1 - очень плохо</th>
<th>2 - плохо</th>
<th>3 - удовлетворительно</th>
<th>4 - хорошо</th>
<th>5 - очень хорошо</th>
<th>0 - затрудняюсь с ответом</th>
</tr>
</thead>
</table>

11. Оцените, пожалуйста, комфортность оказания услуги (условия для заполнения посетителями документов, условия ожидания, наличие туалета, парковки и т.д.) (выберите один из предлагаемых уровней удовлетворенности):

<table>
<thead>
<tr>
<th>1 - очень плохо</th>
<th>2 - плохо</th>
<th>3 - удовлетворительно</th>
<th>4 - хорошо</th>
<th>5 - очень хорошо</th>
<th>0 - затрудняюсь с ответом</th>
</tr>
</thead>
</table>

12. Оцените, насколько Вы удовлетворены результатом обращения в МФЦ и результатом получения услуги (выберите один из предлагаемых уровней удовлетворенности):

<table>
<thead>
<tr>
<th>1 - очень неудовлетворен</th>
<th>2 - скорее неудовлетворен</th>
<th>3 - ни то, ни другое</th>
<th>4 - скорее удовлетворен</th>
<th>5 - очень удовлетворен</th>
<th>0 - затрудняюсь с ответом</th>
</tr>
</thead>
</table>

13. Возникало ли у Вас желание подать жалобу в связи с низким качеством предоставления государственной услуги или недобросовестной работой специалистов МФЦ? (Один ответ)
   1. не подавал(-а) жалобу, и не возникало такого желания
   2. не подавал(-а) жалобу, но такое желание возникало
   3. подавал(-а) жалобу

14. Насколько для Вас понятна информация о порядке обжалования действий (бездействий) специалистов, оказывающих государственные (муниципальные) услуги? (Один ответ)
   1. все понятно
   2. порядок обжалования требует разъяснений
   3. информация отсутствует
   4. затрудняюсь ответить

15. На Ваш звонок в центр телефонного обслуживания МФЦ с целью получения информации о государственных (муниципальных) услугах: (Один ответ)
   1. были даны разъяснения по всем возникшим вопросам
   2. не были даны понятные разъяснения по возникшим вопросам
   3. очень сложно дозвониться, приходится долго ожидать ответа оператора
4. я никогда не звонил(а) в контакт-центр МФЦ

16. Какая информация на стендах в МФЦ, куда Вы обращались за получением услуги, была для Вас наиболее полезна? (Любое число ответов)
1. дни и часы приема
2. образцы оформления документов
3. тексты нормативных правовых актов, регулирующих порядок оказания услуги
4. порядок получения консультаций
5. ответы на часто задаваемые вопросы
6. реквизиты платежных документов
7. схемы последовательности процедур предоставления услуг
8. список сотрудников, ответственных за предоставление услуг, и их контактные телефоны
9. адреса, телефоны госучреждений
10. другое (напишите, что именно) __________________________
11. не было стендов с информацией
12. не читал(-а) информацию на стендах

17. Какие дополнительные (сопутствующие) услуги Вы хотели бы иметь возможность получать непосредственно в МФЦ? (Любое число ответов)
1. обеспечение принятия обязательных платежей
2. копирование документов заявителей
3. нотариальное заверение документов, их копий и выписок из них
4. обеспечение доступа в сеть Интернет посредством общедоступных терминалов
5. другое (напишите, что именно) __________________________

18. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем порядке организации деятельности МФЦ для улучшения процесса предоставления государственных и муниципальных услуг? (Запишите, пожалуйста, все, что скажет респондент)
________________________________________________________________________
________________________________________________________________________
________________________________________________________________________
________________________________________________________________________

Опрос по данной анкете проводится один раз в год. Опросы проводятся анонимно. Основная проблема, с которой сталкиваются организаторы – респонденты ограничены во времени.
Также проводится опрос получателей на официальном Интернет-сайте МФЦ:

Организован доступ к сайту через сеть инфоматов, расположенных практически во всех муниципалитетах региона и МФЦ.
По результатам опросов формируется перечень наиболее актуальных проблем оказания массовых и общественно-значимых государственных и муниципальных услуг в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, в МФЦ, и принимаются меры по их устранению.
Информация о результатах мониторинга докладывается на заседаниях правительства региона. Результаты мониторинга используются для формирования кадрового потенциала центров.

Предложения
Проведение мониторинга самооценки МФЦ необходимо проводить ежеквартально.
Проведение мониторинга внешней оценки МФЦ необходимо проводить постоянном режиме с подведением ежемесячных итогов.

Иркутская область
Правовой акт
Методика и порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг. Утверждена протоколом № 3 заседания подкомиссии по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг от 30 апреля 2013 года.

Краткое описание
Методика и порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг

Методика и порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ предназначены для оценки выполнения требований по предоставлению услуг, установленных нормативными правовыми актами.

Мониторинг осуществляется в целях выявления удовлетворенности получателей услуг на определенной территории.

Основными задачами мониторинга являются:
1) определение уровня общей удовлетворенности граждан и организаций качеством предоставления услуг;
2) определение уровня доступности услуг в части территориальной удаленности, финансовой приемлемости, удобства графика работы МФЦ, привлекаемых организаций. Под доступностью услуги понимаются характеристики процесса ее предоставления, определяющие возможность получения услуги заявителями с учетом всех объективных ограничений;
3) определение технологичности процедур предоставления услуг в части оптимальности временных, финансовых и других затрат на их получение;
4) выявление коррупциоогенности при предоставлении услуг;
5) определение возможности досудебного обжалования полученных результатов в части информированности заявителей услуг о механизмах досудебного обжалования и наличии реальных условий для их реализации;
6) выявление проблем, возникающих у заявителей при получении услуг, в том числе сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ для получения государственной или муниципальной услуги до 15 минут;
7) разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества их предоставления.

Объектом мониторинга являются:
1) отдельная услуга (комплексная услуга);
2) комплекс услуг, в своей совокупности обеспечивающий получение заявителем необходимого результата.

Перечень исследуемых в рамках мониторинга услуг включает государственные и муниципальные услуги территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Иркутской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе МФЦ.

Перечень формируется на основе перечней, утверждаемых соответственно постановлением Российской Федерации, постановлением и распоряжением Правительства Иркутской области, соглашениями о взаимодействии между МФЦ и территориальным органом федерального органа исполнительной власти, внебюджетным фондом, исполнительным органом государственной власти Иркутской области, органом местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области.

С целью проведения мониторинга выбираются услуги в соответствии с их значимостью. Услуга может принадлежать к одной или нескольким из ниже перечисленных групп:
1) массовые услуги, предоставляемые различным категориям заявителей;
2) услуги, в отношении которых зафиксированы неоднократные обоснованные жалобы заявителей на качество их предоставления, а также имеются сведения о несоблюдении требований нормативных правовых актов, регулирующих вопросы их предоставления (обращения и жалобы граждан, акты прокурорского реагирования, публикации в средствах массовой информации).

Предметом мониторинга является:
1) соблюдение стандарта предоставления услуг, установленных федеральным законодательством и административными регламентами предоставления услуг;
2) удовлетворенность заявителей качеством и доступностью услуг (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления услуг;
3) оценка заявителями финансовых затрат на получение ими конечного результата услуги;
4) оценка заявителями временных затрат на получение ими конечного результата услуги;
5) оценка заявителями территориальной доступности услуг;
6) необходимость привлечения заявителями посредников при получении услуг.

Качество предоставления услуг гражданам и организациям оценивается в соответствии с системой показателей и индикаторов мониторинга качества предоставления услуг.

Для проведения мониторинга могут быть привлечены специализированные независимые организации с соблюдением требований законодательства, регулирующего отношения, связанные с размещением заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд, нужд бюджетных учреждений.

Финансирование мероприятий по привлечению специализированных независимых организаций может осуществляться за счет средств областного бюджета Иркутской области в рамках реализации мероприятий долгосрочной целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденной постановлением Правительства Иркутской области от 10 февраля 2012 года № 27-пп.

Для оценки параметров качества предоставления услуг при проведении мониторинга могут использоваться следующие методы:
- Опрос заявителей.
Данный метод предусматривает опрос граждан и организаций, являющихся получателями услуг.

Виды опросов, которые могут применяться в ходе сбора первичной информации от заявителей:
- личное устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления услуги (проводится по месту предоставления услуги либо по месту жительства заявителя);
- формализованный письменный опрос (анкетирование) получателей (проводится по месту предоставления услуги, либо с использованием средств почтовой связи, либо через Единый портал государственных и муниципальных услуг, а также Региональный портал государственных и муниципальных услуг Иркутской области). Типовая анкета установлена Методикой и Порядком.

Изучение нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг. Данный метод включает в себя анализ административных регламентов предоставления услуг и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг, с целью определения, уточнения и сравнения нормативно установленных значений исследуемых показателей.

Выбор метода сбора первичной информации для проведения мониторинга качества предоставления каждой отдельной услуги осуществляется на основании следующих критериев:
- наличие особенностей группы заявителей:
  - заявители проживают на удаленных, труднодоступных территориях;
  - заявителями являются специфические категории граждан, непосредственный контакт с которыми установить достаточно сложно;
  - заявители обращались за услугой более двух лет назад либо до изменения порядка предоставления данной услуги;
  - заявителем потенциально может быть каждый (услуга является массовой).
- наличие особенностей процесса предоставления услуги:
  - сезонный характер услуги;
  - результат услуги предоставляется по почте;
  - услуга предоставляется в электронном виде;
  - внесены изменения в административный регламент предоставления услуги;
  - предоставление услуги обнаруживает ранее не выявлявшиеся проблемы;
  - предоставление услуги связано с издержками заявителей;
  - услуга предоставляется не самостоятельно, а в комплексе с другими услугами.

Результат выбора метода сбора первичной информации фиксируется по каждой услуге, по которой проводится мониторинг.
Мониторинг проводится экспертным управлением Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области.
Мониторинг проводится ежегодно.
Мониторинг включает в себя следующие этапы:
1) подготовку к проведению мониторинга;
2) проведение мониторинга;
3) обработку результатов;
4) написание аналитического отчета;
Этап организации и подготовки к проведению мониторинга включает в себя:
- формирование перечня услуг, которые будут оцениваться по параметрам качества предоставления услуг, отобранных для мониторинга в отчетном периоде;
- выбор и уточнение метода сбора первичной информации для каждой услуги, включенной в перечень услуг, отобранных для мониторинга;
- формирование (уточнение) выборок для проведения опросов получателей с предварительным отбором территорий для проведения мониторинга;
- определение методов обработки и анализа информации по каждой услуге, отобранной для мониторинга.

Проведение мониторинга:
- проведение этапа сбора первичной информации в соответствии с выбранными методами и утвержденными методиками;
- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

Обработка результатов:
- формирование итоговых данных мониторинга, осуществляемых путем перевода заполненных обезличенных опросных листов (анкет) в электронный вид, проверка и корректировка итоговых данных. Итоговые данные мониторинга создаются в форме электронных таблиц и хранятся исполнителем мониторинга в течение пяти лет с момента завершения этапа сбора первичной информации (количественных данных);
- заполнение отчетных форм представления первичной информации для анализа и интерпретации.

По итогам проведения мониторинга экспертным управлением составляется аналитический отчет, содержащий:
- методологическую информацию о проведенном исследовании – методы, используемые при сборе первичной социологической информации, перечень точек (территорий) ее сбора, объем выборки, перечень групп респондентов;
- описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуг, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по решению указанных проблем;
- анализ полученных результатов в динамике с результатами мониторинга предыдущих лет.

Показатели и индикаторы мониторинга

<table>
<thead>
<tr>
<th>Направление показателя</th>
<th>Индикатор услуги</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Показатель информационного обеспечения услуги - часть характеристик услуги и обслуживания, определяющая общую осведомленность граждан о способах, условиях, порядке оказания услуг, документах, необходимых для их осуществления</td>
<td>Доля получателей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля потребителей, удовлетворенных качеством информации о документах, необходимых для получения услуги</td>
</tr>
<tr>
<td>Показатель технологичности предоставления услуги - часть характеристик услуги и обслуживания, определяющая</td>
<td>Доля потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке досудебного обжалования результатов предоставления услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля потребителей, отметивших наличие информационных стендов в МФЦ и свободного доступа к ним</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля жалоб на отсутствие информационных стендов в МФЦ и свободного доступа к ним</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля заявителей, осведомленных о возможности получения информации об услугах в МФЦ</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля потребителей, удовлетворенных временем ожидания в очереди</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля потребителей, удовлетворенных технической обеспеченностю процесса предоставления услуги</td>
</tr>
<tr>
<td>Направление показателя</td>
<td>Индикатор услуги</td>
</tr>
<tr>
<td>------------------------</td>
<td>------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>снижающие сроки получения услуги потребителями и возможность возникновения ошибок</td>
<td>Время ожидания в очереди (15, 25, 35 мин.)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Среднее время ожидания в очереди заявителей при обращении за услугой, в том числе за услугой, связанной со сферой предпринимательской деятельности (мин.)</td>
</tr>
<tr>
<td>Показатель комфортности предоставления услуги - часть характеристик услуги и обслуживания, определяющая возможность получения услуги потребителями в условиях, наибольшей мере учитывающих их потребности</td>
<td>Доля потребителей, отметивших возможность выразить свое отношение к качеству услуги посредством книг жалоб и предложений</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля потребителей, отметивших доброжелательное отношение сотрудников МФЦ в процессе оказания услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля потребителей, отметивших доброжелательное отношение сотрудников МФЦ в процессе обжалования результатов предоставления услуги</td>
</tr>
<tr>
<td>Показатель качества услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя в отношении содержания (результата) услуги</td>
<td>Доля потребителей, отметивших наличие бейджей у сотрудников МФЦ</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля потребителей, отметивших наличие мест для сидения в местах ожидания в МФЦ</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля потребителей, оценивших свое представление о расположении мест предоставления услуги и о графике работы МФЦ как удовлетворительное и выше</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля жалоб на неудобный график работы МФЦ</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля потребителей, отметивших наличие указателей на этажах и кабинетах в МФЦ</td>
</tr>
<tr>
<td>Показатель доступности услуги - часть характеристик услуги и обслуживания, определяющая возможность получения услуги потребителями с учетом всех</td>
<td>Доля потребителей, удовлетворенных в целом качеством процесса предоставления услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля потребителей, удовлетворенных в целом организацией предоставления услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля потребителей, удовлетворенных в целом возможностью досудебного обжалования результатов предоставления услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля потребителей, отметивших необходимость осуществления неоф ormленных платежей, не имеющих документального подтверждения для улучшения качества предоставления услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Количество граждан, оценивших на удовлетворительно и выше исполнение обязанностей МФЦ по предоставлению услуг</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля услуг, предоставленных на базе МФЦ от общего количества государственных и муниципальных услуг</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля потребителей, удовлетворенных стоимостью услуги</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля жалоб на удалённость МФЦ</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля потребителей, затративших на дорогу до МФЦ менее 40 минут</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Доля жалоб на высокую стоимость услуги</td>
</tr>
</tbody>
</table>
### Направление показателя объективных ограничений

<table>
<thead>
<tr>
<th>Показатель уровня перехода на предоставление услуги в электронной форме целевому этапу административной реформы.</th>
</tr>
</thead>
</table>

### Индикатор услуги

<table>
<thead>
<tr>
<th>Доля заявителей, осведомленных о возможности (порядке, способах и условиях) получения информации об услугах в электронном виде</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Степень удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг в электронном виде</td>
</tr>
<tr>
<td>Доля заявителей, осведомленных о возможности получения информации об услугах, в том числе услугах в электронном виде</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Методика проведения мониторинга реализации соглашений о взаимодействии уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»

При проведении мониторинга реализации соглашений используются следующие методы сбора первичной информации:

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов регулирующих предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», текстов соглашений о взаимодействии);
- обобщение, анализ и оценка сведений и информации, полученных от территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Иркутской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области, уполномоченного МФЦ;

В ходе мониторинга исследуются:

- нормативные правовые и иные правовые акты, регулирующие порядок взаимодействия МФЦ предоставления услуг и федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления;
- практика применения в уполномоченном МФЦ установленных требований к порядку и условиям взаимодействия МФЦ и федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления;

При осуществлении мониторинга обобщается, анализируется и оценивается информация о практике реализации порядка и условий взаимодействия МФЦ и федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления по следующим показателям:

- а) соблюдение установленных федеральным законодательством требований к заключению соглашений о взаимодействии между МФЦ и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления;

- б) доля услуг, организованных к предоставлению на базе уполномоченного МФЦ, от включенных в перечень государственных услуг, утвержденный нормативно-правовыми актами.
в) соблюдение порядка осуществления материально-технического и финансового обеспечения организации предоставления государственных (муниципальных) услуг в уполномоченном МФЦ;

g) объем государственных (муниципальных) услуг, предоставленных на базе уполномоченного МФЦ, от общего количества услуг, предоставленных территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Иркутской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области.

Обобщается, анализируется и оценивается информация о практике реализации соглашений по следующим показателям:

а) выполнение обязательств, установленных соглашением о взаимодействии, в том числе соблюдение стандарта комфортности, требований к организации взаимодействия с заявителями, установленных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», сроков подачи документов;

б) наличие фактов нарушений установленных федеральным законодательством требований к обработке персональных данных и иной информации, необходимой для предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Анализируется и оценивается информация о практике реализации соглашений по следующим показателям:

а) наличие (отсутствие) мероприятий по обучению и повышению квалификации сотрудников уполномоченного МФЦ в сфере предоставления услуг;

б) наличие (отсутствие) мероприятий по информированию граждан о порядке предоставления услуг по принципу «одного окна» и о возможности получения услуг на базе уполномоченного МФЦ;

в) количество и содержание обращений (предложений, заявлений, жалоб) заявителей на установленный порядок организации предоставления услуг на базе уполномоченного МФЦ.

Порядок мониторинга реализации соглашений о взаимодействии уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»

Порядком предусмотрено, что мониторинг осуществляется посредством анализа:

1) информации, полученной от территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Иркутской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области, уполномоченного МФЦ;

2) социологической информации, формируемой на основе социологических исследований.

Объектом мониторинга являются следующие виды взаимодействия уполномоченного МФЦ с органами власти в зависимости от уровня власти:

1) взаимодействие уполномоченного МФЦ и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Иркутской области;

2) взаимодействие уполномоченного МФЦ и исполнительных органов государственной власти Иркутской области;

3) взаимодействие уполномоченного МФЦ и органов местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области.

При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных показателей реализации соглашений о взаимодействии:

1) организация предоставления на базе уполномоченного МФЦ услуг, утвержденных постановлением Правительства Иркутской области от 4 июля 2012 года № 372-пп «Об утверждении Перечня государственных услуг исполнительных органов государственной власти Иркутской области, предоставление которых организуется в многофункциональных центрах
предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области», и муниципальных услуг, утвержденных распоряжением Правительства Иркутской области от 12 февраля 2013 года № 32-рп «Об утверждении Рекомендованного перечня муниципальных услуг Иркутской области, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна»;

2) объем выполнения обязательств, установленных соглашениями о взаимодействии, в том числе стандарта комфортности и требований к организации взаимодействия с заявителями, установленных Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) соблюдение установленных федеральным законодательством требований к обработке персональных данных и иной информации, необходимой для предоставления услуг;

4) проведение мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников уполномоченного МФЦ в сфере предоставления услуг;

5) осуществление мероприятий по информированию граждан о порядке предоставления услуг на базе уполномоченного МФЦ с использованием доступных средств информирования заявителей (информационные стенды, официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», средства массовой информации и др.) и о возможности получения услуг на базе уполномоченного МФЦ;

6) соблюдение порядка осуществления материально-технического и финансового обеспечения организации предоставления услуг в уполномоченном МФЦ;

7) объем услуг, предоставленных на базе уполномоченного МФЦ, от общего количества услуг, предоставленных территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Иркутской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области.

Таким образом, в систему мониторинга и оценки включены следующие заинтересованные стороны:

− поставщики государственных услуг федерального уровня,
− поставщики государственных услуг регионального уровня,
− поставщики государственных услуг муниципального уровня,
− эксперты,
− получатели услуг.

В рамках ежегодного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ проводятся опросы получателей услуг МФЦ по ежегодно утверждаемой анкете. Анкета для проведения мониторинга в 2014 году прилагается.

Типовая анкета

для проведения социологического исследования по теме:

«Изучение степени удовлетворенности граждан и юридических лиц качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг»

Дата «___»___________ Фамилия интервьюера __________________
Телефон __________________

1. Откуда Вы узнали о существовании многофункционального центра? (любое число ответов)
1. Из рекламы по телевидению
2. Из газет

_________________________________________

5 Количество вопросов в анкете может быть изменено
3. От знакомых
4. Из радиопередач
5. Из сайта в Интернете
6. Другое (что именно)___________________________

2. Достаточно ли Вам информации о деятельности многофункционального центра, об услугах, оказание которых обеспечивает многофункциональный центр? (один ответ)
   1. Да, достаточно
   2. Нет, информации очень мало
   3. Нет, информация не полная
   4. Хотелось бы получить информацию о _______________________________

3. Удобно ли Вам получать услуги в многофункциональном центре? (один ответ)
   1. Да, удобно.
   2. Нет, неудобно (почему)___________________________________________
   3. Затрудняюсь ответить.

4. Устраивает ли Вас график (режим) работы многофункционального центра? (один ответ)
   1. Да, все устраивает.
   2. Нет, необходимо изменить (что именно)__________________________

5. Сколько времени (в минутах) Вы потратили на ожидание приема работником многофункционального центра? (один ответ)
   1. Назвали время ___________________________________________________
   2. Очередь отсутствовала.
   3. Не обращался к работникам, достаточно наглядной информации.

6. С какими проблемами Вам пришлось столкнуться при посещении многофункционального центра?
   1. Это____________________________________________________________
   2. Проблем не было

7. Возникало ли у Вас желание пожаловаться на качество предоставления услуг? (один ответ)
   1. Возникало, потому что________________________________________________________
   2. Нет, все устраивает

8. Исходя из Ваших представлений о качестве и доступности услуг, предоставляемых в многофункциональном центре, удовлетворены ли Вы сегодня? (один ответ по каждому столбцу)

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Качеством услуг</th>
<th>Доступностью услуг</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. Удовлетворен полностью</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>4. Совершенно не удовлетворен</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>5. Затрудняюсь ответить</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
</tr>
</tbody>
</table>

9. Какую (какие) услугу Вы получили (намерены получить) во
многофункциональном центре (перечень услуг прилагается)? (любое число услуг)
1.  
2.  
3.  
4.  
5.  
6.  
7.  
8.  
9.  
10. Что необходимо сделать, чтобы улучшить качество и доступность услуг, предоставляемых в многофункциональном центре?
    1. Необходимо  
    2. Затрудняюсь ответить  

11. Имеете ли Вы возможность получать услуги в электронном виде? (один ответ)
    1. Да, имею.  
    2. Нет, не имею.  

12. Пол:  
    1. Мужской  
    2. Женский  

13. Возраст:  
    1. От 18 до 30 лет  
    2. 31-55 лет  
    3. 56 лет и старше  

Регистраторы, работающие на постоянной основе в МФЦ, предлагают каждому получателю услуг МФЦ принять участие в опросе. Также в зале имеются распечатанные анкеты для опроса получателей услуг. Опросы проводятся анонимно. Основная проблема организации внешней оценки – получатели услуг иногда отказываются от участия в опросах, ссылаясь на отсутствие времени.  

Предложения  
Для оценки качества государственных услуг наиболее целесообразным представляется вариант анкетирования получателей государственных и муниципальных услуг. Мониторинг самооценки целесообразно проводить один раз в год для получения более точной информации, ввиду сезонности государственных и муниципальных услуг, а также незначительных изменений в деятельности МФЦ в течение полугодия. Внешняя оценка должна проводиться на постоянной основе, чтобы сразу учитывать все плюсы и минусы в организации предоставления государственных и муниципальных услуг, также при взаимодействии с получателем услуг.  

Ленинградская область  
Нормативная правовая база  
Концепция мониторинга и соответствующий нормативный правовой акт находится в стадии разработки.  

Краткое описание  
Налажена внешняя оценка деятельности МФЦ: проводятся опросы экспертов и опросы получателей услуг.
ГБУ Ленинградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» использует для оценки качества предоставления государственных услуг систему Q-Rating⁶.

Терминал расположен на видном месте в зале.
Q-Rating имеет несколько режимов работы:
– режим ожидания следующего получателя услуг,
– режим привлечения к прохождению опроса после его вызова посредством системы управления очередью,
– режим проведения опроса получателя услуг.

– время предоставления государственных услуг;
– время ожидания в очереди при получении государственных услуг;
– вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с получателем услуг при предоставлении государственных услуг.

Информация об отзыве получателя услуг регистрируется локально с последующей синхронизацией с центральным сервером.
Данные поступают в центральную базу данных по расписанию и формируются в статистические отчеты.
Имеется возможность формирования многоуровневых анкет и редакция вопросов на центральном и локальном уровне.
Q-Rating объединяет субъективное мнение клиента с объективными фактами.
Также на стойке информации, консультант предлагает заполнить анкету на бумажном носителе.
Организован контроль заполнения анкет. Опросы не анонимные.
Основные проблемы, с которыми сталкиваются организаторы опросов:
– получатели услуг ограничены во времени,
– у некоторых получателей услуг нет желания принимать участие в опросах,
– получателя услуг, которым было отказано в предоставление тех или иных услуг (например, по причине отсутствия документа удостоверяющего личность или отсутствие одной из сторон по сделке (купля-продажа)) при оценке качества оказанных услуг, выражают отрицательное мнение о качестве работы МФЦ, при этом сотрудники МФЦ действовали согласно законодательству.

Анкета для проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг ГБУ ЛО «МФЦ»

☐ Назовите все причины вашего посещения ГБУ ЛО «МФЦ»:
a) чтобы получить консультацию по оказанию государственных или муниципальных услуг
b) чтобы подать документы
в) за результатом предоставления государственной и муниципальной услуги
g) другое (что именно)___________________________________________________

☐ Оцените на пятибалльной шкале временные затраты на ожидание в очереди
a) 1 балл - слишком долго
b) 2 балла - в общем-то, долго

⁶ http://www.q-systems.ru/solutions/products/qrating/
в) 3 балла - недолго, нормально, приемлемо
г) 4 балла - быстро
d) 5 баллов - очень быстро

Оцените по пятибалльной шкале полноту, актуальность, достоверность информации, предоставленной сотрудниками ГБУ ЛО «МФЦ»
a) 5 баллов - очень доволен
б) 4 балла - доволен
в) 3 балла - скорее доволен
g) 2 балла - скорее недоволен
d) 1 балл - совершенно недоволен

Оцените по пятибалльной шкале удобство расположения филиала ГБУ ЛО «МФЦ»
a) 5 баллов - очень доволен
б) 4 балла - доволен
в) 3 балла - скорее доволен
g) 2 балла - скорее недоволен
d) 1 балл - совершенно недоволен

Достаточно ли информации о порядке предоставления государственной или муниципальной услуги на информационных стендах в ГБУ ЛО «МФЦ»
a) да 
б) нет
в) информация отсутствует

Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема и уровень комфортности оснащения помещения ГБУ ЛО «МФЦ»
Оцените уровень удобства по пятибалльной шкале (один ответ)
a) 5 баллов - очень удобны
б) 4 балла - удобны
в) 3 балла - скорее удобны
g) 2 балла - скорее неудобны
d) 1 балл - совершенно неудобны

Удовлетворяет ли Вас организация очереди в ГБУ ЛО «МФЦ»?
Оцените по пятибалльной шкале уровень организации очереди.
a) 5 баллов - полностью удовлетворяет
б) 4 балла - удовлетворяет
в) 3 балла - скорее удовлетворяет
g) 2 балла - скорее не удовлетворяет
d) 1 балл - полностью не удовлетворяет

Если не удовлетворяет, то в чем причина?
a) очередь не организована
в) недостаточно мест для ожидания
б) длительное ожидание в очереди
в) другое ____________________________

Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы ГБУ ЛО «МФЦ».
a) 5 баллов - полностью удовлетворяет
б) 4 балла - удовлетворяет
в) 3 балла - скорее удовлетворяет
g) 2 балла - скорее не удовлетворяет
d) 1 балл - полностью не удовлетворяет

☐ Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны сотрудников ГБУ ЛО «МФЦ» в процессе предоставления государственной или муниципальной услуги?
a) да  b) нет

☐ Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления государственной или муниципальной услуги в целом?
a) 5 баллов - отлично
b) 4 балла - хорошо
c) 3 балла - удовлетворительно
d) 2 балла - плохо
e) 1 балл - очень плохо

☐ Что Вас больше всего не удовлетворяет в процедуре оказания государственных или муниципальных услуг в ГБУ ЛО «МФЦ» (может быть несколько вариантов ответов)?
a) всем удовлетворен
b) утомительное ожидание в очереди
c) некомпетентность сотрудников
d) отсутствие сотрудников в рабочее время
e) неудобно в помещении - душно или холодно
f) помещение неприспособлено для ожидания
g) я не получил то, зачем приходил в учреждение
h) плохая организация процедуры приема заявителей
i) грубость, невнимательность сотрудников
j) неудобный график работы
k) неудобное месторасположение здания
l) невозможно дозвониться
m) недостаточно информации
n) другое (что именно)__________________________________________

☐ С какими проблемами Вы столкнулись при получении государственной или муниципальной услуги?______________________________________________
__________________________________________
__________________________________________

Предложения
Мониторинг самооценки и внешней оценки МФЦ необходимо проводить один раз в квартал.

Пензенская область
Правовой акт
Постановление Правительства Пензенской области от 27.07.2011 N 490-п (ред. от 16.09.2011) «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг исполнительных органов государственной власти Пензенской области».  

96
Краткое описание

Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг исполнительных органов государственной власти Пензенской области

Порядком предусмотрено проведение мониторинга ежегодно в IV квартале календарного года в отношении государственных услуг исполнительных органов государственной власти Пензенской области, размещенных в Реестре государственных услуг (функций) Пензенской области.

Ответственным за проведение мониторинга является Управление государственной службы и кадров Правительства Пензенской области.

Мониторинг проводится в 3 последовательных этапа:

На первом этапе мониторинга Управлением вычисляется рейтинг доступности государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Пензенской области, путем обработки информации, полученной из официальных источников, либо полученной от исполнительных органов государственной власти Пензенской области.

На втором этапе мониторинга Управление, по итогам рейтинга доступности государственных услуг, определяет государственные услуги, предоставляемые через сеть МФЦ Пензенской области, и организует на их базе проведение формализованных личных интервью с респондентами (получателями услуг) по установленной анкете. В случае отсутствия у респондента свободного времени для ответа на вопросы мониторинга, респонденту предлагается добровольно указать контактную информацию и время, удобное для телефонного опроса.

На третьем этапе мониторинга Управление проводит обобщение собранных на базе МФЦ количественных показателей и проводит оценку качества предоставления услуг. Оценочные баллы определяют удовлетворительное либо неудовлетворительное качество предоставления услуг по 10-балльной шкале. Для расчета показателя используется формула: К = S/N, где: К - качество предоставления государственной услуги, S - сумма баллов по каждому критерию, N - количество заявителей по государственной услуге.

1) от 0 до 5 баллов - неудовлетворительное качество предоставления государственной услуги;
2) от 6 баллов до 10 баллов - удовлетворительное качество предоставления государственной услуги.

Результаты проведения мониторинга оформляются в виде доклада об оценке качества предоставления государственных услуг исполнительных органов государственной власти Пензенской области.

Результаты проведения мониторинга качества предоставления услуг направляются исполнительным органам государственной власти Пензенской области для дальнейшего их использования в текущей деятельности.

Составляется также рейтинг доступности государственных услуг.

Анкета проведения опроса получателя услуг о качестве предоставления государственной услуги

<table>
<thead>
<tr>
<th>(наименование МФЦ, предоставляющего государственную услугу)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(наименование государственной услуги, реестровый N)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(наименование исполнительного органа государственной власти Пензенской области)</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Уважаемый участник исследования! Вам была оказана государственная услуга. Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты. Ваше мнение будет учтено в работе исполнительных органов государственной власти Пензенской области. Данные опроса помогут повысить качество предоставления государственных услуг.

В случае отсутствия времени на заполнение анкеты просим Вас указать ФИО, наименование учреждения (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей), контактный телефон, удобный для Вас промежуток времени (с 9 до 18 часов), в течение которого с Вами можно будет связаться для телефонного опроса.

Контактные данные получателя государственной услуги:

1. ФИО <*> ________________________________________________________________
2. Контактный телефон <*> ________________________________________________
3. Наименование учреждения (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) <*> ______________________________________________________
   ______________________________________________________
4. Время для телефонного опроса с 9 до 18 часов: ____________________________

<*> данные обязательные для заполнения при проведении мониторинга.

Вопросы мониторинга:
1. Сколько раз Вам пришлось обратиться в многофункциональный центр, орган власти для получения государственной услуги?
   | от 1 до 2-х раз | 3 раза | от 4-х раз и более |
2. Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди для подачи заявления?
   | минут | час |
3. Сколько времени было потрачено на получение услуги с момента подачи заявления?
   | минут | часов | дней |
4. Какое количество денежных средств было потрачено на получение данной услуги?
   | сумма | рублей |
5. Количество денежных средств потраченных на неформальные платежи, посреднические услуги?
   | сумма | рублей |
   (укажите цели платежей)
6. Довольны ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудника, предоставляющего услугу?
   | да доволен | нет, не доволен |
7. Считаете ли Вы комфортными для себя условия, созданные в многофункциональном центре, предоставляющем государственную услугу?
   | да, считаю комфортными |
   | нет, считаю некомфортными |
(что необходимо улучшить)

(должность, фамилия, имя, отчество сотрудника)  (подпись)
проводившего опрос

<table>
<thead>
<tr>
<th>(что необходимо улучшить)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>_________________________</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(должность, фамилия, имя, отчество сотрудника)  (подпись)
проводившего опрос
Оценка качества предоставления государственной услуги
Наименование МФЦ, предоставляющего услугу. Наименование исполнительного органа государственной власти. Пензенской области

<table>
<thead>
<tr>
<th>N п/п</th>
<th>Наименование государственной услуги, реестровый номер</th>
<th>Наименование МФЦ, орган власти для получения одной государственной услуги:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td></td>
<td>1. От 4 раз и более - 0 баллов. 2. 3 раза - 1 балл. 3. От 1 до 2 раз - 2 балла</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Номер обращений заявителя в МФЦ, орган власти для получения одной государственной услуги:</th>
<th>1) Количество обращений заявителя в МФЦ, орган власти для получения одной государственной услуги:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>1. От 4 раз и более - 0 баллов. 2. 3 раза - 1 балл. 3. От 1 до 2 раз - 2 балла</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>2) Сколько времени потрачено на ожидание приема в очереди, для подачи заявления (не более 15 минут):</th>
<th>1. Срок превышает установленный - 0 баллов. 2. Срок соответствует либо менее установленного - 2 балла</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>1. Фактический срок превышает установленный - 0 баллов. 2. Срок получения соответствует либо менее установленного - 1 балл</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>3) Время, потраченное на получение государственной услуги (в соответствии с регламентом...):</th>
<th>1. Фактический срок превышает установленный - 0 баллов. 2. Фактически уплаченная стоимость соответствует установленной - 1 балл</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>1. Фактическая стоимость превышает установленную - 0 баллов. 2. Фактически уплаченная стоимость соответствует установленной - 1 балл</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>4) Количество денежных средств, потраченных на получение государственной услуги (в соответствии с регламентом...):</th>
<th>1. Фактическая стоимость превышает установленную - 0 баллов. 2. Фактически уплаченная стоимость соответствует установленной - 1 балл</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>1. Да (- 1) балл 2. Нет - 2 балла</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>5) Количество денежных средств, потраченных на неофициальные платежи, посреднические услуги:</th>
<th>1. Да (- 1) балл 2. Нет - 2 балла</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>1. Нет - 0 баллов 2. Да - 1 балл</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>6) Качество консультирования сотрудником, предоставляющим услугу:</th>
<th>1. Нет - 0 баллов 2. Да - 1 балл</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>1. Нет - 0 баллов 2. Да - 1 балл</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>7) Комфортность условий:</th>
<th>Итоговая сумма баллов по каждому критерию</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>1. Нет - 0 баллов 2. Да - 1 балл</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Итого по каждому критерию</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Количество</th>
<th>Оценка критерия</th>
<th>Фактический срок</th>
<th>Оценка критерия</th>
<th>Фактический срок</th>
<th>Сумма</th>
<th>Оценка критерия</th>
<th>Сумма</th>
<th>Оценка критерия</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

1.  
2.  

Итоговая сумма баллов по каждому критерию: ... ... ... ... ... ... ... ...
В систему мониторинга и оценки включены следующие заинтересованные стороны:
- поставщики государственных услуг федерального уровня поставщики,
- государственных услуг регионального уровня,
- поставщики государственных услуг муниципального уровня,
- получатели услуг.
Анкетирование проводится в зависимости от вида услуг (на постоянной основе, ежемесячно, ежеквартально).
К опросу приглашаются не все, а только те, кто отвечает заданным параметрам/квотам: возраст, вид услуг/цель прихода.
В зале имеются распечатанные анкеты для опроса получателей услуг. Анкета заполняется в присутствии специалиста.
Отсутствие времени у заявителей – основная проблема, с которой сталкиваются организаторы опросов.
Для опроса получателей услуг также используются ресурсы официального портала МФЦ Пензенской области.
Результаты опросов привлекаются для оценки деятельности МФЦ в целом и каждого сотрудника в отдельности; для выявления «слабых мест» в организации предоставления государственных и муниципальных услуг и с целью их устранения.

Предложения
Мониторинг внутренней оценки МФЦ целесообразно проводить не меньше 1 раза в полугодие, т.к. деятельность МФЦ динамично меняется. Данный интервал позволит дать более объективную оценку МФЦ.

Самарская область
Правовой акт
Распоряжение Правительства Самарской области от 19 сентября 2013 г. п628-р «О мониторинге качества предоставления государственных услуг в Самарской области в 2014 году» (в ред. распоряжения правительства самарской области от 29.05.2014 п401-р). С утверждением Программы проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг в Самарской области в 2014 году и Перечня государственных услуг, в отношении которых в Самарской области в 2014 году проводится мониторинг качества их предоставления.

Краткое описание
В 2013 г. разработана система рейтинга деятельности МФЦ.

Методика расчета рейтинга МФЦ
При расчете рейтинга использовалась методика балльных оценок соответствия фактических показателей деятельности МФЦ нормативным требованиям (где «1 балл» - фактическое значение соответствует плановому, «0 баллов» - фактическое значение не соответствует плановому). По итогам мониторинга были рассчитаны 3 рейтинга: рейтинг на основании показателей деятельности МФЦ, показателей удовлетворенности заявителей, сводный рейтинг.
Рейтинг на основании показателей деятельности МФЦ включал в себя следующие группы показателей: 1) организация процесса предоставления услуг; 2) перечень
государственных и муниципальных услуг; 3) полнота перечня дополнительных (в том числе возмездных) услуг, предоставляемых на базе офиса МФЦ; 4) организация пространства; 5) соблюдение процедуры коммуникации сотрудника МФЦ с заявителем; 6) характеристики кадрового менеджмента.

Рейтинг на основании показателей удовлетворенности заявителей включал в себя следующие группы показателей: 1) удовлетворенность организацией процесса предоставления услуг; 2) удовлетворенность организацией пространства; 3) удовлетворенность ожиданием в очереди и сроком оказания услуги; 4) удовлетворенность персоналом; 5) общая удовлетворенность работой МФЦ.

В рейтинг вошли следующие показатели деятельности МФЦ:
1 группа показателей – отражают специфику организации работы МФЦ.

1. Организация процесса предоставления услуг. Суммарное значение показателя 1 балл, в т.ч.:
   - территориальная распределенность МФЦ (0,33 балла);
   - наличие работающей электронной системы оповещения об очереди (0,33 балла);
   - график приема заявителей (0,33 балла).

1.1. Перечень услуг. Суммарное значение показателя 1 балл, в т.ч.:
   - количество услуг, предоставляемых на базе офиса МФЦ (0,5 балла);
   - полнота направлений оказания услуг МФЦ (0,5 балла).

1.2. Полнота перечня дополнительных (в том числе возмездных) услуг, предоставляемых на базе офиса МФЦ. Суммарное значение показателя – 1 балл: оценивалось наличие хотя бы одной услуги из числа рекомендованных возмездных услуг, обязательное условие - наличие безвозмездного доступа к справочным системам: банковские услуги, банкомат;
   - нотариальные услуги;
   - копировально-множительные услуги;
   - услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования;
   - безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам;
   - фотоуслуги;
   - услуги доступа в сеть интернет.

1.3. Организация пространства. Суммарное значение показателя 1 балл, в т.ч.:
   - наличие парковки для посетителей (0,17 балла);
   - наличие системы кондиционирования воздуха и климат-контроля, в т. ч. в зоне нахождения посетителей (0,17 балла);
   - наличие сектора ожидания приема (в т. ч. оборудованного креслами и столами (стойками), предназначенными для оформления документов) (0,17 балла);
   - наличие доступных туалетных комнат (0,17 балла);
   - наличие доступных мест хранения верхней одежды доступных для посетителей (0,17 балла);
   - наличие специально оборудованного пандуса (0,17 балла).

1.4. Соблюдение процедуры коммуникации сотрудника МФЦ с заявителем. Суммарное значение показателя 1 балл, в т.ч.:
   - наличие личных нагрудных идентификационных карточек с указанием фамилии, имени, отчества (0,2 балла); ознакомление с вопросом, по которому обратился заявитель, уточнение, какие сведения необходимы, в какой форме желает получить ответ заявитель (0,2 балла);
ответ в рамках своей компетенции в форме, удобной для заявителя; при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагают заявителю перенести консультацию (перезвонить) в определенный день и в определенное время (0,2 балла);
- предоставление помощи в заполнении заявлений на получение дополнительных документов, необходимых для предоставления услуги (0,2 балла);
- возможность получения информации электронной почты и/или сайта (0,2 балла).
1.6. Кадровый менеджмент
- обеспеченность консультантами, встречающими заявителей (администратор зала)
- обучение персонала

2 группа показателей – отражают специфику оценки работы МФЦ заявителями.

2.1. Удовлетворенность организацией процесса предоставления услуг. Суммарное значение показателя 1 балл, в т.ч.:
- наличие электронной системы оповещения об очереди (0,5 балла);
- удовлетворенность клиентов МФЦ графиком приема (0,5 балла).

2.2. Удовлетворенность организацией пространства. Суммарное значение показателя 1 балл, в т.ч.:
- удовлетворенность парковкой для посетителей (0,25 балла);

Мониторинг деятельности МФЦ предоставления услуг в 2013 году:
- удовлетворенность системой кондиционирования воздуха и климат-контролем, в т. ч. в зоне нахождения посетителей (0,25 балла);
- удовлетворенность сектором ожидания приема (в т. ч. оборудованного креслами и столами (стойками), предназначенными для оформления документов) (0,25 балла);
- удовлетворенность туалетными комнатами (0,25 балла).

2.3. Удовлетворенность ожиданием в очереди и сроком оказания услуги. Суммарное значение показателя 1 балл, в т.ч.:
- удовлетворенность средним временем ожидания очереди (0,5 балла);
- удовлетворенность сроком оказания услуги (0,5 балла).

2.4. Удовлетворенность персоналом. Суммарное значение показателя 1 балл, в т.ч.:
- обеспеченность консультантами, встречающими клиентов (0,33 балла);
- удовлетворенность внимательностью и вежливостью сотрудников (0,33 балла);
- удовлетворенность компетентностью сотрудника (0,33 балла).

2.5. Общая удовлетворенность работой МФЦ. Значение показателя 1 балл.

В 2013 г. мониторинг осуществлялся посредством следующих методов сбора информации:
- формализованное интервью с клиентами МФЦ по месту оказания услуг: проводилось в виде опроса «на выходе». Тип выборки – целевая, квотная по видам услуг. Общий объем выборки – 2800 заявителей, обращающихся в МФЦ Самарской области в 2013 году;
- методы наблюдения и «контрольная закупка» («Таинственный покупатель»);
- экспертная оценка (посредством выездов на места с представителем Заказчика).

Следует отметить, что в регионе не выработано единой методологии оперативного мониторинга и оценки. Отмечаются вариации решений.
В систему мониторинга и оценки включены следующие заинтересованные стороны:
  − поставщики государственных услуг федерального уровня (не во всех МФЦ),
  − поставщики государственных услуг регионального уровня (не во всех МФЦ),
  − поставщики государственных услуг муниципального уровня (не во всех МФЦ),
  − организации, привлекаемые МФЦ к реализации своих функций (не во всех МФЦ),
  − эксперты (не во всех МФЦ),
  − получатели услуг (во всех МФЦ).
Опросы получателей услуг проводятся также с помощью анкетных опросов, и с помощью ресурса «Ваш контроль».
Ниже представлено 6 вариантов анкет.

Анкета (вариант 1)
Уважаемый участник исследования!
Мы изучаем качество и доступность предоставления в МФЦ государственных и муниципальных услуг для физических лиц и предпринимателей, а также затраты времени на их получение и наиболее актуальные проблемы предоставления услуг.
В связи с этим просим Вас ответить на вопросы анкеты.
1. ФИО _________________________________________________________________
2. Пол
   − мужской
   − женский
3. Возраст
   − от 18 до 35
   − от 36 до 55
   − от 56 и старше
4. Вы являетесь представителем юридического лица?
   − да
   − нет
5. В который раз Вы обращаетесь в МБУ «МФЦ»?
   − впервые
   − несколько раз обращался (лась)
   − постоянно обращаюсь
6. Как Вы узнали о МБУ «МФЦ»?
   − от знакомых
   − из СМИ
   − посоветовали обратиться в других гос. учреждениях
   − другое, укажите что_______________________________________
7. Удовлетворены ли Вы обслуживанием МБУ «МФЦ»?
   − да, я доволен(а)
   − удовлетворен(а), но не в полном объеме
   − не удовлетворен(а)
8. По вашему мнению, электронная очередь - это удобно?
   − да
   − нет
9. Владеете ли Вы достаточной информацией по услугам, предоставленным в МБУ «МФЦ»?
   − да, я полностью информирован(а)
   − нет, я знаю только о тех услугах, по которым обращался(лась)
   − меня не интересует подобная информация
10. Знаете ли Вы, где получить информацию об услугах МБУ «МФЦ»?
    − да, мне все известно
    − да, но мне не удобно обращаться к этим источникам
    − нет, понятия не имею
    − мне это не нужно
11. Просим изложить Ваши пожелания или дополнения по улучшению работы МБУ «МФЦ», по источникам информирования об услугах МБУ «МФЦ».

Спасибо за участие в анкетировании!

Анкета (вариант 2)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Наименование государственной услуги:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Услуги Росреестра</td>
</tr>
<tr>
<td>Услуги ФГБУ «ФКП Росреестра»</td>
</tr>
<tr>
<td>Услуги УФМС</td>
</tr>
<tr>
<td>Услуги ФСС</td>
</tr>
<tr>
<td>Услуги УСЗН</td>
</tr>
<tr>
<td>Услуги Архива</td>
</tr>
<tr>
<td>Услуги КУМИ</td>
</tr>
<tr>
<td>Услуги Архитектуры и градостроительства</td>
</tr>
<tr>
<td>Услуги Почты России</td>
</tr>
<tr>
<td>Иные</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Сколько раз Вам пришлось обратиться в МФЦ для получения услуги?
Впервые
Второй раз
Третий раз
Четыре раза и больше

Сколько времени Вы потратили в очереди на ожидание приема для подачи заявления?

Сколько времени потрачено на получение услуги с момента подачи заявления?

<table>
<thead>
<tr>
<th>0</th>
<th>0</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>час</td>
<td>дня</td>
</tr>
<tr>
<td>Наименование вопроса</td>
<td>Шкала удовлетворенности</td>
</tr>
<tr>
<td>----------------------</td>
<td>--------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>1. Удовлетворяет ли Вас график работы МФЦ?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td>2. Удовлетворяет ли Вас детальность и доступность информации о порядке предоставления услуги?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td>3. Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td>4. Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудников, работающих с Вами?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td>5. Удовлетворены ли Вы уровнем комфортности помещения, в котором предоставляется услуга (наличие мест для сидения, температурный режим, освещение и т.д.)?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td>6. Удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность МФЦ?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td>7. Удовлетворяет ли Вас качество предоставления услуги в целом?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Обращались ли Вы к Порталу государственных услуг РФ (www.gosuslugi.ru) для получения услуги?
- да
- нет

Удовлетворяет ли Вас набор функций для подачи заявления в электронном виде на Портале государственных услуг?
- удовлетворен полностью
- скорее удовлетворен
- скорее не удовлетворен
- совсем не удовлетворен

Укажите, пожалуйста, Ваш пол:
- мужской
- женский

Ваш возраст?
- до 30 лет
- до 40 лет
- до 50 лет
- до 60 лет
- более 60 лет

Место жительства:

Ваши предложения, рекомендации по повышению качества предоставления данной услуги:
### Анкета (вариант 3)

<table>
<thead>
<tr>
<th>№ п/п</th>
<th>Вопрос</th>
<th>Да</th>
<th>Нет</th>
<th>Затрудняюсь ответить</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Устраивает ли Вас режим работы МФЦ?</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Устраивает ли Вас уровень территориальной доступности?</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Удовлетворяет ли Вас уровень комфортности помещения?</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Устраивает ли Вас качество информационных материалов, размещенных в МФЦ?</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания специалистом в окне МФЦ?</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>За какой услугой Вы обращались в МФЦ?</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>Укажите время ожидания в очереди на обслуживание</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>Удовлетворены ли Вы качеством оказанных услуг в целом?</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Анкета (вариант 4)

<table>
<thead>
<tr>
<th>№ п/п</th>
<th>Вопрос</th>
<th>Да</th>
<th>Нет</th>
<th>Затрудняюсь ответить</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Устраивает ли Вас режим работы офиса приема-выдачи документов?</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Устраивает ли Вас уровень территориальной доступности офиса приема-выдачи документов?</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Удовлетворяет ли Вас уровень комфортности помещения, в котором осуществляется прием-выдача документов?</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Устраивает ли Вас качество информационных материалов, размещенных в офисе приема-выдачи документов?</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания специалистом в окне приема – выдачи документов?</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>За какой из перечисленных услуг Вы обращались в офис приема–выдачи документов?</td>
<td>Регистрация прав на недвижимое имущество</td>
<td>Предоставление сведений из ЕГРП</td>
<td>Обе перечисленные</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>Укажите время ожидания в очереди на обслуживание до 30 мин. от 30 мин. до 1ч. более 1ч.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>Удовлетворены ли Вы качеством оказанных услуг в целом?</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Анкета (вариант 5)

1. Как Вы узнали об МФЦ?
2. Как Вы оцениваете работу МФЦ?
3. Услуги в какой сфере для Вас являются наиболее востребованными? Какие услуги хотели бы Вы добавить в перечень?
4. Что необходимо улучшить в работе МФЦ?
5. Как Вы считаете, следует ли дальше развивать электронные услуги?
6. Как Вы считаете, стоит ли расширять сеть МФЦ?
7. Как Вы оцениваете работу специалистов приема документов?
8. Как Вы оцениваете работу специалистов ресепшена?
9. Удовлетворены ли Вы размещением на портале информации о деятельности МФЦ?
10. Информация о получении услуги в МФЦ оказалась Вам:
    − полной и понятной
    − требующей дополнительного уточнения
    − затрудняюсь ответить
11. Сколько времени ожидали в очереди?
12. Какие конкретные меры Вы можете предложить для улучшения качества предоставляемых услуг?
13. В каком окне получили услугу?

****
1. Устраивает ли Вас режим работы офиса приема-выдачи документов?
2. Устраивает ли Вас уровень территориальной доступности офиса приема-выдачи документов?
3. Удовлетворяет ли Вас уровень комфортности помещения, в котором осуществляется прием-выдача документов?
4. Устраивает ли Вас качество информационных материалов, размещенных в офисе приема-выдачи документов?
5. Удовлетворены ли вы качеством обслуживания специалистом в окне приема-выдачи документов?
6. За какой из перечисленных услуг Вы обращались в офис приема-выдачи документов?
7. Укажите время ожидания в очереди на обслуживание
8. Удовлетворены ли Вы качеством оказанных услуг в целом?

Анкета (вариант 6)
Уважаемые посетители МФЦ! Мы будем Вам признательны, если заполните нашу АНКЕТУ-ОПРОС о работе нашего центра. Все Ваши пожелания и отзывы будут учтены руководством, в целях дальнейшего развития и улучшения качества оказываемых услуг!
Мы стремимся предоставлять нашим посетителям сервис высокого уровня, и Ваши ответы помогут нам сделать его еще более качественным.

Немного о нас:
1. Как Вы узнали об МФЦ?
   − ТВ и радио;
   − Интернет;
   − Реклама в газете;
   − Буклет;
   − Рекомендации знакомых;
   − Другое (что именно)______________________________________________________

2. При обращении в наш центр, была ли дана исчерпывающая информация по интересующему Вас вопросу?
   − Да, меня полностью удовлетворил ответ, информация была исчерпывающей;
   − Ответ удовлетворил меня частично – 50/50;
   − Нет, ответ оказался неполным;
3. Что больше всего Вам понравилось в нашем центре?
   − Большое количество услуг;
   − Сервис;
   − Удобное местонахождение;
- Высококвалифицированные специалисты;
- Наличие банкомата и терминала в холле;
- Другое

4. Ваша оценка нашей работы (от 5 – крайне положительная, до 1 – крайне отрицательная)
- Компетентность сотрудников
- Уважение и вежливость
- Качество обслуживания
- Ясность и доступность информации

5. Каких услуг по Вашему мнению не хватит в МФЦ?

6. Имеются ли у Вас пожелания по улучшению качества обслуживания?

7. Остались ли Вы довольны посещением нашего центра?
- Да;
- Нет;
- Другое

Немного о себе:
Ваш ФИО (по желанию)

Телефон (по желанию)

Ваш возраст

Место жительства (город, село, район)

Дата заполнения

Спасибо, что согласились участвовать в нашем опросе!

Вариативные решения на уровне области:
В ряде МФЦ каждому получателю услуг предлагается принять участие в опросе: для этого имеется информационная зона и персональные предложения от персонала.
В ряде МФЦ на видном месте стоит оборудование, с помощью которого проходит процедура оценки.
В некоторых МФЦ в зале на постоянной основе есть администратор, который приглашает получателей услуг к опросу.
В ряде МФЦ на постоянной основе в зале имеются распечатанные анкеты для опроса получателей услуг, в некоторых – опросы с помощью анкет проводятся 1 раз в полгода. В одном МФЦ приглашенные интервьюеры проводят опрос 1 раз в квартал.
Опросы проводятся анонимно, но по желанию респонденты оставляют свои данные, в одном случае от респондентов требуется указать пол и возраст.

Качество заполнения контролируется по-разному:
- специалист приема документов, т.к. анкеты заполняются в присутствии специалиста в окне либо в зале,
- администратором зала налажена система контроля на достоверность и качество, заполнения анкет,
- в некоторых МФЦ контроля нет.
Основные проблемы, с которыми сталкиваются организаторы опросов:
- отсутствие свободного времени у заявителей;
- нежелание тратить время на заполнение анкет;
- в сельской местности и специалисты, и получатели услуг знают друг друга, что затрудняет проведение оценки;
- не все заявители готовы участвовать, мотивируя тем, что их все устраивает;
- нежелание заявителем объективно отражать информацию, вследствие воздействия негативных факторов, не имеющих отношений к МФЦ;
- внешняя оценка деятельности МФЦ не является объективной на 100%, т.к. наибольшую активность в оценке качества предоставления услуг проявляют граждане, недовольные конечным итогом предоставления услуги.

Опросы получателей услуг проводятся для решения ряда задач:
- определения степени информированности жителей об услугах, предоставляемых через МФЦ;
- определения степени удовлетворённости качеством предоставления услуг;
- определения наиболее массовых и востребованных услуг для возможного расширения их перечня;
- достаточна ли компетентность сотрудников при оказании услуг, существует ли необходимость повышения их квалификации и по каким направлениям;
- связанных с регулированием проходимости МФЦ, режимом работы и комфортом получения услуг заявителями;
- определения дополнительных услуг, необходимых для оказания на базе МФЦ;
- внедрения механизмов для удобства посетителей (звуковое оповещение электронной очереди, wi fi, экраны с указанием посещаемости в других офисах МФЦ);
- материального стимулирования работников.

В некоторых МФЦ наряду с анкетированием применяют технологии хронометражка, «контрольной закупки».

В регионе используются также следующие инструменты:
- возможность оставить отзыв на едином портал сети МФЦ по Самарской области в разделе «Вопрос-ответ»;
- «Отзыв о работе МФЦ».

В Самарском МФЦ используется специальное решение – программно-аппаратный модуль оценки качества услуг системы управления электронной очереди «Дамаск».

В Тольяттинском МФЦ используются возможности талонов электронной очереди для определения качества предоставления услуги (сбор талонов в ящики для положительных и отрицательных отзывов).

Предложения

В отношении организации мониторинга самооценки единого консолидированного мнения не получено. Одни руководители считают, что мониторинг самооценки МФЦ целесообразно проводить один раз в шесть месяцев для всестороннего анализа и достижения намеченных результатов. Другие считают, что достаточно 1 раз в год.

Также было высказано предложение, что для оперативного управления следует проводить эту работу еженедельно. Решение оперативных задач может быть внесено в текущий план работы и сделать более эффективной организацию деятельности учреждения. Для стратегического управления – один раз в год. Могут быть выявлены
системные тенденции, которые потребуют комплексного решения и, возможно, дополнительные ресурсы.

Ряд руководителей считает, что мониторинг внешней оценки МФЦ следует проводить в постоянном режиме, что позволит оперативно выявлять проблемные «точки» для их устранения или успешные направления для быстрого закрепления и развития, другие – раз в 6 месяцев, так как для объективного мониторинга внешней оценки необходим достаточный временной интервал, а также МФЦ потребуется время для разработки и реализации мероприятий, влияющих на результаты мониторинга. Некоторые полагают, что раз в год.

Также было высказано пожелание, что на региональном уровне должна быть разработана единая анкета по опросу населения для оценки качества обслуживания.

Высказано предложение создания рабочей группы, занимающейся разработкой оценки качества услуг во всех направлениях, результатом деятельности которой будет наиболее полное представление о качестве предоставления ГМУ, позволяющее оперативно принять эффективное управленческое решение, а также вносить соответствующие корректировки в работу учреждения, что позволит выполнять стратегические цели учреждения.

Сахалинская область
Нормативная правовая база
Распоряжение Правительства Сахалинской области от 22 июля 2011 г. № 523-р (в редакции от 15.05.2012 №331-р.) «Об утверждении программы (плана мероприятий) по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в Сахалинской области».

Распоряжение Правительства Сахалинской области от 25 августа 2011 г. № 617-р. «Об утверждении методических рекомендаций по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг в Сахалинской области».

Порядок проведения мониторинга качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг в государственном бюджетном учреждении Сахалинской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг». Утвержден протоколом комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Сахалинской области «20» сентября 2013 г. № 2.

Краткое описание
Порядок проведения мониторинга качества организации предоставления государственных (муниципальных) услуг в государственном бюджетном учреждении Сахалинской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Мониторинг нацелен на:
- измерение достижений показателей, указанных в пункте 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
- выявление, анализ и оценку нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество организации предоставления услуг, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата услуг, необходимых для решения жизненной ситуации;
- определение и реализацию мер по улучшению выявленных значений, исследованных параметров качества организации предоставления услуг;
контроль динамики исследованных параметров качества организации предоставления услуг, результативности мер по их улучшению.

Основными задачами мониторинга являются:
- анализ соблюдения стандарта комфортности предоставления услуг на базе МФЦ;
- оценка уровня удовлетворенности заявителей качеством организации предоставления услуг на базе МФЦ;
- выявление динамики роста (снижения) уровня качества предоставления услуг на базе МФЦ;
- подготовка предложений по оптимизации организации предоставления услуг на базе МФЦ.

Участником размещения заказа на оказание услуг по проведению мониторинга может быть любое юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, формы собственности, места нахождения и места происхождения капитала или любое физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель (далее - сторонняя организация).

Сторонняя организация выполняет следующие функции:
- разрабатывает методику проведения мониторинга;
- обеспечивает своевременное, качественное и в полном объеме оказание услуг по проведению мониторинга в соответствии с контрактом (договором), заключенным по результатам размещения заказа с уполномоченным органом;
- представляет в уполномоченный орган отчет о результатах проведения мониторинга. Отчет о результатах проведения мониторинга должен быть подготовлен с учетом настоящего Порядка.

Мониторинг осуществляется не менее двух раз в год, предусматривает поэтапный сбор, обобщение и анализ полученной информации, а также представление отчета в Министерство экономического развития Российской Федерации в срок до 30 декабря текущего года.

Мониторинг проводится в отношении услуг, предоставляемых на базе МФЦ, классифицированных по следующим признакам:
1) по категориям заявителей:
- услуги, при предоставлении которых заявителями являются физические лица (граждане);
- услуги, при предоставлении которых заявителями являются индивидуальные предприниматели и юридические лица (организации);
2) по соответствию критериям значимости услуги для проведения мониторинга (услуга может принадлежать к одной или нескольким из нижеперечисленных категорий):
- услуги, соответствующие критерию массовости;
- услуги, соответствующие критерию общественной (социальной) значимости;
- услуги, по которым к моменту начала проведения мониторинга выявлены существенные проблемы при их предоставлении;
3) По виду органа, предоставляющего услугу:
- государственные услуги, предоставляемые федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти Сахалинской области;
- муниципальные услуги, предоставляемые органами местного самоуправления Сахалинской области.

Предметом мониторинга являются:
- соблюдение стандартов качества предоставления услуг на базе МФЦ;
- соблюдение стандарта комфортности при предоставлении услуг на базе МФЦ;
- удовлетворенность заявителей качеством услуги (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой услуги на базе МФЦ;
оценка заявителями финансовых затрат при получении ими услуги на базе МФЦ;
оценка заявителями временных затрат при получении ими услуги на базе МФЦ;
наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения), связанных с получением услуги на базе МФЦ;
проблемы, возникающие у заявителей при получении услуги на базе МФЦ;
наличие и функционирование автоматизированной информационной системы на базе МФЦ;
привлечение заявителями посредников в получении услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов исполнительной власти, предоставляющих услугу.

Для мониторинга следует выбирать в первую очередь наиболее массовые и проблемные услуги для определенных категорий заявителей.

Для оценки параметров качества организации предоставления услуг на базе МФЦ при проведении мониторинга могут использоваться следующие методы сбора первичной информации:

- анализ документов - изучение документов, регулирующих предоставление услуг с целью определения, уточнения, выявления динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров качества исследуемой услуги;
- опрос (глубинное, формализованное, полуформализованное интервьюирование, анкетирование);
- не включённое структурированное наблюдение по месту предоставления государственной (муниципальной) услуги.

При проведении мониторинга дополнительно могут быть использованы следующие методы:

- фокус-групповое интервью (фокус-группа) с заявителями;
- экспертное интервью (метод экспертных оценок) с представителями органов, предоставляющих государственные услуги, а также с представителями общественных объединений и организаций, выступающих экспертами в сфере предоставления государственных (муниципальных) услуг.

В области создана комиссия по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.

Каждому получателю услуг МФЦ предлагается принять участие в опросе оценки качества услуг – информирование происходит посредством личного общения работников МФЦ и заявителя.

Для контроля и мониторинга качества обслуживания заявителей в каждом окне установлен монитор оценки качества, на котором посетителям предлагается отметить работу оператора.

Используемая в МФЦ Сахалинской области автоматизированная информационная система «МФЦ-Регион» позволяет проводить аналитику эффективности деятельности МФЦ путем интеграции с дисплеями монитора оценки качества, установленными в «окнах».

ГБУ СО «МФЦ» зарегистрировано на сайте «Ваш контроль», о чем информируются получатели услуг, обратившиеся в МФЦ.

Кроме того, в постоянном режиме формы анкет размещены в секторе ожидания.

Опросы проводятся анонимно, но на анкетах респонденты оставляют свой номер телефона для последующей системы контроля на достоверность и качество заполнения анкет.

В рамках обеспечения текущей деятельности МФЦ проводился ряд опросов по утвержденным вопросам. Ниже приведен перечень вопросов, направленный на оценку услуги «Запись к врачу»:

7 Постановление Правительства Сахалинской области от 17.01.2013 № 14 «О комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Сахалинской области».
1. Какими нововведениями вы воспользовались при получении государственных и муниципальных услуг?
2. У Вас возникали сложности при оформлении документов в органах исполнительной власти Сахалинской области?
3. Остались ли Вы довольны качеством получения услуги «Запись к врачу» в электронном виде через единый портал государственных услуг (http://www.gosuslugi.ru)?
4. Остались ли Вас довольны качеством получения услуги «Запись к врачу» через регистратуру?
5. Возникали ли у Вас проблемы в процессе записи на прием к врачу в электронном виде через единый портал государственных услуг (http://www.gosuslugi.ru)?
6. Возникали ли у Вас проблемы в процессе записи к врачу обычным способом - через регистратуру?
7. Как Вы относитесь к созданию многофункциональных центров предоставления государственным и муниципальным услуг (МФЦ)?

Проблемы при организации опросов: получатели услуг зачастую не выражают желания тратить дополнительное время для участия в опросе (большую заинтересованность в участии в опросе проявляют неудовлетворенные результатом получатели).

Основной задачей проведения опросов является выявление способов оптимизации процедуры предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе:
1. Необходимость сокращение сроков ожидания в очереди, путем привлечения дополнительных специалистов для работы в окнах предоставления услуг.
2. Контроль со стороны руководителя за соблюдением стандарта комфортности МФЦ.
3. Мониторинг уровня информирования населения Сахалинской области о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых через МФЦ.

Предложения
Для принятия эффективных управленческих решений в рамках оперативного мониторинга и оценки стратегических целей необходимо использовать единые методы организации и проведения опросов, в том числе при формировании опросного листа, адаптированные с учетом особенностей каждого исследуемого субъекта страны.

Проведение мониторинга самооценки и внешней оценки МФЦ необходимо проводить одновременно — один раз в шесть месяцев, поскольку данный интервал времени отражает динамику исследуемых показателей и дает возможность устранить выявленные недостатки в организации работы МФЦ.

Свердловская область
Нормативная правовая база
Методика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» при организации их предоставления в МФЦ. Утверждена протоколом заседания Комиссии по повышению качества услуг в Свердловской области от 30 мая 2013 г. №110.
Краткое описание
Методика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» при организации их предоставления в МФЦ

Методика мониторинга качества предоставления услуг в МФЦ представляет собой описание процедуры (технологии) сбора и анализа информации, обеспечивающей достоверное выявление основных характеристик МФЦ, а также определение степени их соответствия установленным требованиям.

В методике используется структура оценки качества предоставления услуг в МФЦ. По каждому из предусмотренных структурой оценки качества предоставления услуг в МФЦ показателя МФЦ составляется отчет по форме, в которой фиксируется указанное нормативное значение показателя, фактическое значение показателя, а также отмечается соответствие либо несоответствие фактического значения нормативному.

Для оценки качества предоставления услуг в МФЦ используется следующая формула:

$$D = \frac{T_c}{T_{общ}} \times 100\%$$

где:

- $D$ - доля соблюденных требований, предъявляемых к предоставлению услуг на базе МФЦ, от общего числа требований, содержащихся в таблице (доля соответствий фактических значений показателей нормативно установленным);
- $T_c$ - количество показателей, по которым в МФЦ соблюдены требования;
- $T_{общ}$ - общее число показателей, содержащихся в таблице.

Оценка удовлетворенности качеством услуг осуществляется путем расчета коэффициента удовлетворенности получателей качеством и доступностью услуг, предоставляемых в МФЦ, для получения которого необходимо проведение социологического исследования.

В качестве инструмента социологического исследования используется анкетирование по форме. В анкете предусмотрены блоки вопросов, характеризующие такие аспекты предоставления государственной услуги, как сроки предоставления услуги, состав и порядок представления документов; места приема граждан (доступность, комфортность и др.), информирование (в том числе насколько понятны правила предоставления услуги заявителям), работа сотрудников.

Анкета для получателей государственных и муниципальных услуг

Уважаемый заявитель!

Мы просим Вас оценить работу МФЦ по пятибалльной шкале, выставив оценку от 1 до 5 по каждому критерию. «1» - низшая оценка, «5» - высшая.

Ваше мнение очень важно для нас, и мы обязательно учтем его в своей дальнейшей работе.

<table>
<thead>
<tr>
<th>№</th>
<th>Критерий оценки</th>
<th>Оценка</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Насколько удовлетворяет Вас график работы МФЦ</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если менее или равно «3», то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Насколько удовлетворяет Вас размещение, территориальная доступность МФЦ?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если менее или равно «3», то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Насколько удовлетворяют Вас возможные способы подъезда к МФЦ, организация входа в МФЦ?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
</tbody>
</table>

8 Утверждена Методикой мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» при организации их предоставления в МФЦ (протокол заседания Комиссии по повышению качества услуг в Свердловской области от 30 мая 2013 г. №110).
<table>
<thead>
<tr>
<th>№</th>
<th>Критерий оценки</th>
<th>Оценка</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Если менее или равно «3», то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Насколько удовлетворяет Вас организация очереди?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если менее или равно «3», то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Насколько приемлема для Вас продолжительность времени ожидания в очереди?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если менее или равно «3», то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>Насколько приемлема для Вас длительность обслуживания?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если менее или равно «3», то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>Насколько Вы удовлетворены уровнем обслуживания со стороны специалистов?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если менее или равно «3», то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>Воспользовались ли Вы возможностью предварительно проконсультироваться по телефону МФЦ?</td>
<td>Да / Нет</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если «Да», то насколько Вы удовлетворены информацией, полученной по телефону</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если менее или равно «3», то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>Получали Вы дополнительную информацию об МФЦ через Интернет?</td>
<td>Да / Нет</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если «Да», то насколько Вы удовлетворены информацией, полученной через Интернет</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если менее или равно «3», то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>Насколько удовлетворяет Вас детальность и доступность информации о порядке предоставления услуги, размещённой на информационных стенах МФЦ?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если менее или равно «3», то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>11</td>
<td>Насколько удовлетворяют Вас сроки предоставления услуги?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если менее или равно «3», то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>Насколько удовлетворяют Вас результаты предоставления услуги?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если менее или равно «3», то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td>Насколько Вы удовлетворены полученными консультациями?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Если менее или равно «3», то по какой причине?</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Открытые вопросы**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>За какой услугой Вы обратились в МФЦ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>14</td>
<td>Где Вы получили информацию о работе МФЦ и его услугах?</td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td>Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги?</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>Если «Да», то с какими именно?</td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td>Ваши предложения по совершенствованию деятельности МФЦ</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

В зале имеются распечатанные анкеты для опроса получателей услуг.

**Предложения**

Проведение мониторинга самооценки целесообразно один раз в квартал.
Проведение мониторинга внешней оценки – один раз в шесть месяцев, т.к. отчеты по государственному заданию в соответствии с Постановлением Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП «О порядке формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания» формируются ежеквартально.

116
Тамбовская область
Нормативная правовая база
Постановление администрации Тамбовской области «Об утверждении порядка мониторинга создания и функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» от 26.03.2012 № 331.

Краткое описание
Порядок мониторинга создания и функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

Порядок мониторинга создания и функционирования МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг разработан с целью обеспечения единого подхода к проведению исследования и анализа деятельности МФЦ предоставления услуг населению, а также методической поддержки принятия управленческих решений и выработки комплекса мер, направленных на успешную реализацию мероприятий административной реформы.

Порядок представляет собой описание процедуры (технологии) сбора и анализа информации, обеспечивающей достоверное выявление основных характеристик МФЦ, а также степень их соответствия установленным требованиям.

Основными целями проведения мониторинга создания и функционирования МФЦ являются:

- получение информации о качестве и доступности услуг, предоставляемых в МФЦ, в том числе:
  - о результативности и эффективности функционирования МФЦ;
  - о комфортности условий, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги;
  - об удовлетворенности получателей качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ;
  - координация деятельности МФЦ.

Предмет мониторинга создания и функционирования МФЦ:

- фактическое значение показателей качества предоставления услуг в МФЦ, установленных в рамках настоящего Порядка;
- общественное мнение о качестве предоставления услуг в МФЦ.

Цель и предмет мониторинга определяют метод его проведения. Обобщенная классификация содержит следующие научные методы проведения исследования:

- аналитический;
- наблюдение;
- социологическое исследование.

Инструментами проведения мониторинга создания и функционирования МФЦ являются:

- форма запроса информации (отчета) о качестве предоставления услуг в МФЦ;
- анкета для проведения опроса заявителей МФЦ с целью выявления степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в МФЦ и деятельностью МФЦ в целом.

Мониторинг создания и функционирования МФЦ проводится по всем МФЦ (включая филиалы МФЦ) и проводится управлением государственной службы и организационной работы администрации области.

Мониторинг качества включает в себя:

- осуществление процедуры оценки основных показателей качества предоставления услуг в МФЦ согласно методологии и алгоритму оценки качества предоставления услуг в МФЦ;
осуществление процедуры оценки удовлетворенности получателей качеством и доступностью услуг, предоставляемых в МФЦ, действующих в соответствии с методологией оценки удовлетворенности получателей.

Этапы проведения мониторинга:

етап I - организационный (сбор, обработка сведений и информации об организации предоставления услуг на базе многофункциональных центров предоставления услуг населению);
етап II - оценка и рейтингование МФЦ с целью выявления и тиражирования лучших практик создания МФЦ;
етап III - исследование уровня удовлетворенности получателей качеством и доступностью услуг, предоставляемых на базе МФЦ;
етап IV - разработка рекомендаций по совершенствованию предоставления услуг в МФЦ.

Основным методом проведения мониторинга качества предоставления услуг в МФЦ является анализ информации, представленной руководителями МФЦ.
При необходимости могут быть использованы также такие методы, как:
- изучение документов, регулирующих предоставление услуг на базе МФЦ, с целью определения или уточнения представленной информации;
- выборочный непосредственный контроль представленной информации, в том числе проведение опросов сотрудников МФЦ, государственных служащих, занятых в предоставлении услуг, получателей услуг и т.д.

Для получения итоговой оценки деятельности МФЦ применяется метод декомпозиции на подчиненные критерии, выполнение которых в совокупности означает качество предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

В целях настоящего Порядка принимается двухуровневая система показателей качества предоставления услуг в МФЦ. Для каждого показателя, а также показателя второго уровня установлены нормативные значения.

Характеристики комфортности МФЦ

<table>
<thead>
<tr>
<th>Параметр</th>
<th>Значение / характеристика</th>
<th>Примечание</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2. Наличие информационных киосков (указать количество)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3. Наличие электронной системы управления очередью (да/нет)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4. Возможность получения консультации (подачи документов) вне электронной системы управления очередью (да/нет)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5. Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о получении консультации (мин.)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6. Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса (заявления и документов) о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7. Среднее время ожидания в очереди при получении результата услуги (мин.)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8. Среднее время регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги (мин.)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9. Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ (да/нет)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10. Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта (мин.)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>11. Расположение МФЦ (указать - например: в отдельном здании (строении), в части отдельно стоящих центрах, включая встроенные (пристроенные)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
помещения и т.д.)

12. Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания (да/нет), указать этаж

13. Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны) (да/нет)

14. Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (да/нет)

15. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный для инвалидов (да/нет)

16. В помещении МФЦ предусмотрен буфет (да/нет)

17. В помещении МФЦ организована детская комната (да/нет)

18. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей (да/нет)

Анкета для получателей государственной (муниципальной) услуги «Оценка уровня удовлетворенности посетителей МФЦ качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг»

Уважаемый заявитель!
Ваше мнение очень важно для нас, и мы обязательно учтем его в своей дальнейшей работе

Информация о респонденте

<table>
<thead>
<tr>
<th>Критерий оценки</th>
<th>Ваша оценка по пятибалльной шкале</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. Информация об МФЦ</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>1. Удовлетворяет ли Вас график работы МФЦ? Если менее или равно 2, то по какой причине?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td>2. Удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность МФЦ? Если менее или равно 2, то по какой причине?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
<tr>
<td>3. Удовлетворяют ли Вас возможные способы подъезда</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Мы просим Вас оценить работу МФЦ по пятибалльной шкале, выставив оценку от 1 до 5 по каждому критерию. "1" - низшая оценка, "5" - высшая:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Значение</th>
<th>Оценка</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>&quot;отлично&quot; (очень удовлетворен)</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>&quot;хорошо&quot; (удовлетворен)</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>&quot;удовлетворительно&quot;</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>&quot;плохо&quot; (не удовлетворен)</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>&quot;очень плохо&quot; (очень не удовлетворен)</td>
<td>1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Ваша оценка по пятибалльной шкале:
<table>
<thead>
<tr>
<th>№</th>
<th>Вопрос</th>
<th>Ответы</th>
<th>Примечание</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>к МФЦ, организация входа в МФЦ?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Если менее или равно 2, то по какой причине?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>4. Удовлетворяют ли Вас размер, оснащенность, интерьер помещения МФЦ?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Если менее или равно 2, то по какой причине?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>5. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в МФЦ?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>Если менее или равно 2, то по какой причине?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>6. Приемлем ли для Вас время ожидания в очереди?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>7. Приемлема ли для Вас длительность обслуживания?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>8. Удовлетворены ли Вы уровнем обслуживания со стороны специалистов?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>Если менее или равно 2, то по какой причине?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>11</td>
<td>9. Воспользовались ли Вы возможностью предварительного консультирования по телефону? (да/нет)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>Если ДА, то удовлетворены ли Вы информацией, полученной по телефону?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td>10. Получали ли Вы дополнительную информацию через Интернет? (да/нет)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>14</td>
<td>Если ДА, то удовлетворены ли Вы информацией, полученной через Интернет?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td>11. Приходили ли Вы в МФЦ специально с целью получить консультацию?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>Если ДА, то удовлетворены ли Вы информацией, полученной во время специального визита в МФЦ с целью получить консультацию?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td>12. Удовлетворяет ли Вас детальность и доступность информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах МФЦ?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>18</td>
<td>13. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления государственной услуги?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>19</td>
<td>14. Удовлетворены ли Вы результатом предоставления государственной услуги?</td>
<td>1 2 3 4 5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>20</td>
<td>II. Открытые вопросы о порядке предоставления услуги</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>21</td>
<td>15. Где Вы получили информацию о работе МФЦ и услугах, здесь предоставляемых?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>22</td>
<td>16. Воспользовались ли Вы возможностью записи по телефону?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>23</td>
<td>17. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления государственной (муниципальной) услуги?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>24</td>
<td>18. Если ДА, то с какими именно?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>25</td>
<td>19. Приходилось ли Вам повторно обращаться в МФЦ?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>26</td>
<td>20. По какой причине Вам пришлось совершить повторный визит?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>27</td>
<td>21. Ваши предложения по совершенствованию деятельности</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Вопросы 15-21 являются свободными вопросами, которые позволяют получить дополнительную информацию об опыте пользователя с МФЦ.
Благодарим Вас за участие в опросе!

Подпись _______________ Дата опроса ___________

В систему мониторинга и оценки МФЦ включены:
- поставщики государственных услуг федерального значения,
- поставщики государственных услуг регионального значения,
- поставщики муниципальных услуг,
- получатели услуг,
- организации, привлекаемые МФЦ к реализации своих функций.

В МФЦ установлен инфомат, с помощью которого также проходит процедура оценки.

Кроме того опросные листы расположены в секторе ожидания и информирования. Есть возможность выразить свое мнение на официальном Интернет сайте МФЦ – написать отзыв.

В здании МФЦ расположены урны для сбора предложений и замечаний посетителей.

Проведение оценки качества предоставления услуг с помощью анкетирования. Сотрудники МФЦ проводят интервью с заявителями МФЦ по месту жительства и работы.

Налажена система контроля на достоверность и качество заполнения анкет.

Предложения
Целесообразно проводить мониторинг самооценки один раз в квартал учитывая сезонные колебания (например, число обращений за услугой «оформление загранпаспорта» возрастает с марта по сентябрь). Проведение мониторинга внешней оценки – один раз в год.

Тверская область
Нормативная правовая база
Утвержден порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Тверской области протоколом заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Тверской области. (протокол №2 от 18 сентября 2013 года).

Краткое описание
В систему мониторинга и оценки деятельности МФЦ включены: поставщики государственных услуг федерального, регионального и муниципального уровней, а также получатели услуг.

Методика проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Мониторинг качества предоставления услуг по принципу «одного окна» на базе государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» проводится рабочей группой по проведению мониторинга, формируемой из числа штатных сотрудников Тверской области.
Министерства промышленности и информационных технологий Тверской области. Состав рабочей группы утверждается приказом Министерства и не может быть менее 3 человек.

Мониторинг проводится в три этапа:
а) подготовительный;
б) аналитический;
в) подготовка отчета о проведенном мониторинге.

На первом этапе проведения мониторинга осуществляется:
а) направление запросов о предоставлении информации в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти в Тверской области, территориальные органы государственных внебюджетных фондов в Тверской области, исполнительные органы государственной власти Тверской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Тверской области, с которыми у государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» заключены соглашения о взаимодействии по предоставлению государственных (муниципальных) услуг по принципу «одного окна» на базе МФЦ;
б) обобщение информации, поступившей в Министерство от органов власти;
в) обобщение информации, поступившей в Министерство в течение отчетного года от МФЦ.

Результатом выполнения данного этапа проведения мониторинга является формирование сводной информации о предоставлении услуг по принципу «одного окна» на базе МФЦ за отчетный год.

На втором этапе проведения мониторинга осуществляется сверка сводной информации, отражающей реальную практику предоставления услуг на базе МФЦ, с требованиями к предоставлению услуг, содержащимися в нормативных правовых актах, регулирующих предоставление услуг, в том числе в административных регламентах.

Также на этом этапе проводится сравнение сводной информации с результатами мониторинга, проводившегося в предыдущие годы (в случае, если мониторинг проводился по аналогичным услугам).

На третьем этапе рабочая группа формирует отчет о проведенном мониторинге, содержащий следующие сведения по каждой из исследованных услуг:
а) наименование услуги, описание круга заявителей услуги;
б) сведения о проведенном исследовании - метод(ы) сбора первичной информации, тип выборки, количество респондентов, территориальное распределение респондентов;
в) количественные результаты исследования:
   - количество нормативно установленных и фактически необходимых для получения услуги обращений в МФЦ;
   - нормативно установленная и реальная стоимость получения услуги на базе МФЦ (в том числе неформальные платежи);
   - нормативно установленные и реальные временные затраты на получение услуги на базе МФЦ;
   - степень удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуги на базе МФЦ;
   - сведения о соблюдении стандартов качества предоставления услуг (в том числе стандартов комфортности) на базе МФЦ;
   - описание выявленных проблем предоставления услуги на базе МФЦ и предложений по их решению;
   - анализ полученных результатов в сравнении с мониторингом предыдущих лет (в случае, если мониторинг проводился по аналогичным услугам);
   - рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга, в том числе предложения.
по внесению изменений в порядки предоставления услуг, в части:
- изменения перечня документов, необходимых для предоставления услуги;
- изменения срока предоставления услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;
об изменении порядка взаимодействия МФЦ с органами власти при предоставлении услуги;
по оптимизации административных процедур при предоставлении услуг на базе МФЦ;
3) предложения по улучшению условий комфортности при предоставлении услуг на базе МФЦ;
и) предложения по расширению перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ.
Подготовленный рабочей группой отчет о проведенном мониторинге выносится для утверждения на заседание комиссии по повышению качества и доступности предоставления услуг в Тверской области.

Анкета для изучения степени удовлетворенности получателей государственных (муниципальных) услуг качеством их предоставления на базе государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Приглашаем Вас высказать свое мнение по предложенным вопросам. Этот опрос является анонимным. По каждому вопросу выберите один вариант ответа, который в наибольшей степени соответствует Вашему мнению. Благодарим за помощь в проведении исследования!

| Муниципальное образование Тверской области |  |
| Наименование услуги |  |
| Тип услуги (государственная, муниципальная) |  |
| Категория получателя государственной услуги | 1. Гражданин РФ | 2. Иностранный гражданин | 3. Лицо без гражданства | 4. Юридическое лицо |
| 1. Гражданин РФ |  |
| 2. Иностранный гражданин |  |
| 3. Лицо без гражданства |  |
| 4. Юридическое лицо |  |

1. В целом Вы удовлетворены качеством предоставления услуги на базе МФЦ? *(Один ответ)*
1. Да, удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
4. Нет, не удовлетворен
5. Затрудняюсь оценить

2. Что именно Вас не устраивает в качестве предоставления услуги на базе МФЦ? *(Любое количество ответов. Не допускается вариант «отметить всё»)*
1. Плохо организовано информирование заявителей о предоставлении услуги
2. Отсутствуют образцы оформления документов
3. Отсутствует возможность бесплатного копирования документов
4. Приходится долго ждать своей очереди для подачи документов
5. Плохо организован прием документов от заявителей
6. За получением результата услуги необходимо обращаться в орган власти
7. Долго приходится ждать выдачи готовых документов
8. Другое (Что именно?)
9. Всем удовлетворен  
10. Затрудняюсь ответить  
3. В целом Вы удовлетворены комфортностью места предоставления услуги, его удобством для посетителей? (Один ответ)  
   1. Да, удовлетворен  
   2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен  
   3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен  
   4. Нет, не удовлетворен  
   5. Затрудняюсь оценить  
4. Какие именно условия предоставления услуги для Вас неудобны? (Любое количество ответов. Не допускается вариант «отметить всё»)  
   1. Неудобное место расположения МФЦ  
   2. Неудобный график работы МФЦ  
   3. Утомительное, длительное ожидание в очереди  
   4. Некомфортно в помещении: душно или холодно  
   5. В помещении для ожидания недостаточно мест для сидения  
   6. Помещение не оборудовано стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов  
   7. Помещение требует ремонта  
   8. Другое (Что именно?) _____________________________________________  
   9. Всем удовлетворен  
   10. Затрудняюсь ответить  
5. Какие проблемы у Вас возникли при получении услуги?  
__________________________________________________________________________  
__________________________________________________________________________  
__________________________________________________________________________  
6. В какие органы власти, подведомственные им организации Вам пришлось обратиться для получения конечного результата?  
__________________________________________________________________________  
__________________________________________________________________________  
7. Какие финансовые затраты Вы понесли при получении услуги?  
__________________________________________________________________________  
__________________________________________________________________________  
8. Вам потребовались неформальные платежи при получении государственной услуги?  
   1. Да  
   2. Нет  
   3. Затрудняюсь ответить  
9. Сколько времени Вы потратили на получение услуги с момента обращения в МФЦ до достижения конечного результата?  
__________________________________________________________________________  
11. Вам потребовались посредники при получении услуги?  
   1. Да  
   2. Нет  
   3. Затрудняюсь ответить  
12. Вы удовлетворены возможностью получения информации об услуге, порядке и правилах ее предоставления? (Один ответ)  
   1. Да, удовлетворен  
   2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен  
   3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
4. Нет, не удовлетворен
5. Затрудняюсь оценить

13. Какие именно каналы информирования Вас не удовлетворяют, качество работы и степень доступности каких из них, по Вашему мнению, оставляют желать лучшего? (Любое количество ответов. Не допускается вариант «отметить всё»)
1. Личное общение с сотрудниками МФЦ
2. Телефонные звонки в МФЦ
3. Письменные запросы в МФЦ
4. Информационные стенды, справочные брошюры в МФЦ
5. Средства массовой информации: газеты, телевидение, радио
6. Интернет
7. Другое (Что именно?)
8. Всеми удовлетворен
9. Затрудняюсь ответить

14. Вы удовлетворены тем, как выполнили свои обязанности сотрудники МФЦ с которыми Вы имели дело, их компетентностью и внимательностью? (Один ответ)
1. Да, удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
4. Нет, не удовлетворен
5. Затрудняюсь оценить

15. Каковы причины Вашей неудовлетворенности качеством работы сотрудников МФЦ? (Любое количество ответов. Интервьюер! Не допускается вариант «отметить всё»)
1. Отсутствие сотрудников в рабочее время
2. Некомпетентность сотрудников – не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу
3. Грубость или невнимательность сотрудников
4. Невозможно дозвониться до нужного специалиста
5. Нежелание сотрудников оказывать помощь в исправлении некорректно оформленных документов
6. Время оформления документов
7. Другое (Что именно?)
8. Всем удовлетворен
9. Затрудняюсь ответить

16. Вы удовлетворены результатом взаимодействия с МФЦ? (Один ответ)
1. Да, удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
4. Нет, не удовлетворен
5. Затрудняюсь оценить

17. Если Вы не удовлетворены результатом взаимодействия с МФЦ, то каковы основные причины этого? (Любое количество ответов. Не допускается вариант «отметить всё»)
1. Не удалось решить проблему, достигнуть нужного мне результата
2. Маленький размер помощи, полученная выгода не стоит затраченных усилий
3. Пришлось оплатить получение нужного результата
4. Был мало инфортирован или плохо подготовлен к приему: не знал о порядке получения услуги, не взял нужные документы и т.п.
5. Другое (Что именно?)______________________________
6. Всем удовлетворен
7. Затрудняюсь回答
8. Что бы Вы предложили изменить в работе МФЦ для улучшения качества предоставления государственных услуг?
19. Пол респондента: 1. Мужской 2. Женский
20. Взраст респондента:
1. от 18 до 29 лет 2. от 30 до 54 лет 3. 55 лет и старше
21. Место проживания (нахождения) респондента:
1. Город Тверь 2. Город 3. Поселок городского типа
4. Сельский населенный пункт 5. Закрытое административно-территориальное образование

Проводится анкетирование заявителей, получивших услуги в МФЦ, бланки анкет находятся у администратора МФЦ – либо его филиала. В окнах приема заявителей МФЦ установлены пульты оценки качества обслуживания. В рамках ежемесячного анкетирования заявителей, получивших услуги на базе МФЦ, каждый филиал представляет для заполнения по 100 анкет.

Проводится опрос на официальном Интернет сайте МФЦ Тверской области (http://www.mfc-tver.ru/) для получения оценки удовлетворенности качеством услуг заявителями.

Предложения
Мониторинг самооценки МФЦ необходимо проводить ежеквартально.
Мониторинг внешней оценки необходимо проводить регулярно, с целью получения актуальной информации и своевременного реагирования.

Пермский край
Правовой акт
Постановление Правительства Пермского края от 08.05.2013 N 417-п «О разработке административных регламентов предоставления государственных услуг и
административных регламентов исполнения государственных функций, а также об экспертизе проектов административных регламентов предоставления государственных услуг».

Краткое описание

Разработана концепция мониторинга и оценки деятельности МФЦ.

Исполнительными органами государственной власти, ответственными за предоставление государственной услуги, или иными органами, заинтересованными в предоставлении государственной услуги, проводится мониторинг применения регламентов.

Необходимость проведения мониторинга применения регламентов определяется органами самостоятельно.

Предметом мониторинга являются соответствие регламента требованиям к качеству и доступности услуги и выполнение требований к эффективности административных процедур (действий).

В ходе мониторинга соответствие требованиям к качеству и доступности услуги подлежит установлению:
- оценка получателями услуги характера взаимодействия с должностными лицами государственных органов;
- оценка получателями услуги качества и доступности услуги (срок оказания, условия ожидания приема, порядок информирования и т.д.);
- обоснованность отказов в предоставлении услуги и др.

В ходе мониторинга выполнения требований к эффективности административных процедур подлежит установлению:
- отсутствие избыточных административных процедур (действий);
- возможность уменьшения сроков исполнения административных процедур (действий);
- отсутствие коррупциогенных факторов.

Исполнительный орган государственной власти для проведения мониторинга вправе:
- привлекать организации на конкурсной основе в соответствии с законодательством Российской Федерации, Пермского края;
- проводить опросы получателей соответствующей государственной услуги.

В систему мониторинга и оценки включены:
- поставщики государственных услуг федерального уровня,
- поставщики государственных услуг регионального уровня,
- поставщики государственных услуг муниципального уровня,
- организации, привлекаемые МФЦ к реализации своих функций,
- эксперты,
- получатели услуг.

Опросы получателей услуг МФЦ на предмет оценки качества предоставления услуг проводятся в следующих форматах:
- на официальном сайте МФЦ опрос о доступности и качестве предоставления услуги;
- опросы непосредственно во время приема заявителя с использованием терминалов оценки качества обслуживания;
- опрос с привлечением терминала электронной очереди;
- опрос по итогам отчетного года в зале запускаются печатные опросные листы (анкеты).
Используются специальные инструменты оценки деятельности МФЦ – в АИС МФЦ интегрирована система «С.К.А.Т. – качество», которая позволяет осуществлять мониторинг деятельности МФЦ посредством инструментов:
- терминал электронной очереди;
- терминал оценки качества обслуживания. Терминалы установлены на видном месте.

При проведении опроса с помощью терминалов оценки качества обслуживания фиксируется Ф.И.О. специалиста, наименование услуги.

Каждому получателю услуг МФЦ предлагается принять участие в опросе путем информирования администратором, специалистом.

Опросы проводятся анонимно.

Система контроля на достоверность и качество заполнения анкет отсутствует.

Результаты опросов получателей услуг привлекаются для решения следующих задач:
- оценки работы специалистов, их компетентности, мотивации;
- оценки комфортности условий для заявителей;
- для оценки деятельности МФЦ в целом.

Вопросы для оценки качества предоставления государственной/муниципальной услуги в КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ», в «С.К.А.Т. – качество»:
1. Оцените время предоставления услуги.
2. Оцените время ожидания в очереди при получении услуги.
3. Оцените вежливость и компетентность сотрудника.
4. Оцените комфортность условий в помещении.
5. Оцените доступность информации о порядке предоставления услуг.

Оцените по 5-ти бальной системе.

На сайте реализована возможность ОН-ЛИНЕ опроса: оцените наше обслуживание по 5-ти бальной шкале.

При организации опросов получателей услуг МФЦ отмечаются проблемы – не все получатели услуг располагают дополнительным временем для ответов на вопросы.

Предложения
Для организации внешней оценки деятельности МФЦ следует использовать комплекс мероприятий:
- опрос заявителей в МФЦ в соответствии с 5 критериями с возможностью оставить комментарий;
- опрос в сети «Интернет»;
- метод «Тайный покупатель».

Мониторинг самооценки МФЦ следует проводить – 1 раз в месяц.
Мониторинг внешней оценки МФЦ – 1 раз в полгода.