

**Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е**

АДМИНИСТРАЦИИ
АЛЕКСАНДРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

30 декабря 2013 г. с. Александровское № 218-р

Об утверждении Порядка осуществления мониторинга оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями и структурными подразделениями администрации Александровского муниципального района Ставропольского края

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 года № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и повышения обеспечения контроля за результативностью мер по повышению качества и доступности муниципальных услуг:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#Par36) осуществления мониторинга оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями и структурными подразделениями администрации Александровского муниципального района Ставропольского края.

 2. Муниципальным учреждениям и структурным подразделениям администрации Александровского муниципального района Ставропольского края по результатам представления ими муниципальных услуг провести анкетирование заявителей и обеспечить своевременное представление отчета о результатах проведения анкетирования ответственному исполнителю в соответствии с Порядком.

3. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации Александровского муниципального района Ставропольского края Ермошкина В.И.

4. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Глава администрации

Александровского муниципального

района Ставропольского края В.Н.Ситников

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНраспоряжением администрации Александровского муниципального района Ставропольского краяот 30 декабря 2013г.№ 218-р |

ПОРЯДОК

осуществления мониторинга оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями и структурными подразделениями администрации Александровского муниципального района Ставропольского края

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет правила проведения мониторинга оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями и структурными подразделениями администрации Александровского муниципального района Ставропольского края (далее - мониторинг).

2. Мониторинг осуществляет отдел экономического развития администрации Александровского муниципального района Ставропольского края (далее - ответственный исполнитель) на основании отчета, представляемого муниципальными учреждениями и структурными подразделениями администрации Александровского муниципального района Ставропольского края (далее - исполнитель муниципальной услуги), о результатах проведения анкетирования.

3. Объектом мониторинга является отдельная муниципальная услуга.

4. Сбор первичной информации для проведения мониторинга осуществляется исполнителем муниципальных услуг посредством опроса (далее - анкетирование) физических и юридических лиц, обращающихся за получением муниципальной услуги. Для анкетирования применяется типовая форма анкеты согласно Приложению 1 к настоящему Порядку. С учетом особенностей предоставления отдельных муниципальных услуг, по согласованию с ответственным исполнителем, допускается внесение изменений в анкету исполнителем муниципальных услуг.

5. Заполненные анкеты и отчетность, характеризующая количественные и качественные показатели предоставления муниципальной услуги за год, предоставляются ответственному исполнителю.

6. Целями мониторинга являются:

1) анализ и оценка показателей, характеризующих качество предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, для определения объектов проверки качества предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям;

2) определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям;

3) изучение динамики изменения исследуемых показателей, характеризующих качество предоставления муниципальных услуг, в длительной перспективе.

2

II. Предмет мониторинга

При проведении мониторинга ответственный исполнитель анализирует и оценивает достижение следующих показателей, характеризующих качество предоставления муниципальной услуги:

1) соответствие процедуры фактического предоставления муниципальной услуги стандарту предоставления муниципальной услуги и/или административному регламенту предоставления муниципальной услуги;

2) соответствие временных затрат заявителя на получение муниципальной услуги нормативно установленным значениям;

3) соответствие финансовых затрат заявителя на получение муниципальной услуги нормативно установленным значениям;

4) наличие возможности получения услуги в электронном виде;

5) наличие административного регламента предоставления муниципальной услуги;

6) наличие информации об оказании муниципальной услуги в средствах массовой информации, общедоступных местах, на информационных стендах;

7) удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги;

8) отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальной услуги;

9) выявление проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги.

III. Порядок проведения мониторинга и оформления его результатов

1. Ответственный исполнитель на основании полученных от исполнителя муниципальных услуг анкет и отчетности, анализирует и оценивает значения основных показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг, руководствуясь Методикой проведения мониторинга оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями и структурными подразделениями администрации Александровского муниципального района Ставропольского края.

2. По результатам выполнения мероприятий ответственный исполнитель осуществляет подготовку итогового доклада о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг исполнителем муниципальной услуги (далее - итоговый доклад), который должен содержать следующие сведения:

1) наименование муниципальных услуг с указанием ответственного исполнителя муниципальных услуг;

2) ранжирование муниципальных услуг в зависимости от качества их предоставления и уровня востребованности;

3) достижение показателей, указанных в разделе II настоящего Порядка;

4) описание наиболее характерных и актуальных проблем предоставления муниципальных услуг, выявленных в результате мониторинга.

3

3. Ответственный исполнитель представляет итоговый доклад главе администрации Александровского муниципального района Ставропольского края.

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

Приложение №1

к порядку проведения мониторинга оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями и структурными подразделениями администрации Александровского муниципального района

ТИПОВАЯ АНКЕТА

мониторинга оказания муниципальной услуги

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

(исполнитель муниципальной услуги)

 1. Наименование муниципальной услуги

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

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

 2. Категория получателя муниципальной услуги: гражданин / организация

 (нужное подчеркнуть)

 3. Срок предоставления услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (реальный)

 4. Сведения об оплате муниципальной услуги: платная / бесплатная

 (нужное подчеркнуть)

 5. Сколько раз Вам приходилось посещать орган или структурное подразделение для получения муниципальной услуги?

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

 6. Из каких источников Вы получили информацию о порядке предоставления муниципальной услуги:

 1) из нормативно-правовых актов,

 2) посредством личного общения с исполнителем муниципальной услуги,

 3) прочитал на информационных стендах в помещении, где предоставляется муниципальная услуга,

 4) по телефону от исполнителя муниципальной услуги,

 5) из средств массовой информации,

 6) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 7. Сколько времени потрачено Вами на подготовку пакета документов для получения муниципальной услуги? \_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_\_ дней

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

2

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

 9. Достаточно ли информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах?

|  |  |
| --- | --- |
| да |  |
| нет |  |

 10. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет место размещения исполнителя муниципальной услуги?

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

 11. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы исполнителя муниципальной услуги?

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

 12. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга?

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

 13. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в помещении, где предоставляется муниципальная услуга?

|  |  |
| --- | --- |
| да |  |
| нет |  |

 14. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления муниципальной услуги?

|  |  |
| --- | --- |
| да |  |
| нет |  |

3

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

|  |  |
| --- | --- |
| да |  |
| нет |  |

 16. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вы остались довольны внимательностью, вежливостью и компетентностью сотрудника, оказывающего муниципальную услугу?

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

 17. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вы остались довольны качеством предоставления муниципальной услуги в целом?

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

 18. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления муниципальной услуги?

|  |  |
| --- | --- |
| да |  |
| нет |  |

 18а. Если да то, с какими необоснованными действиями Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления муниципальной услуги:

 1) установление неофициальной очереди,

 2) необходимая информация предоставляется за дополнительную плату,

 3) требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством,

 4) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 19. Как Вы получали муниципальную услугу:

 а) бесплатно,

 б) с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги,

 в) с оплатой, превышающей установленный размер?

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Приложение №2

к порядку проведения мониторинга оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями структурными подразделениями администрации Александровского муниципального района

МЕТОДИКА

проведения мониторинга оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями и структурными подразделениями администрации

Александровского муниципального района Ставропольского края

 1. Оценка качества предоставления муниципальных услуг проводится по показателям качества предоставления муниципальных услуг, указанным в разделе II «Предмет мониторинга».

 2. Соответствие процедуры фактического предоставления муниципальной услуги стандарту предоставления муниципальной услуги и/или административному регламенту:

 1) мониторинг соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг проводится в соответствии со стандартами предоставления муниципальных услуг, установленных административными регламентами по предоставлению муниципальных услуг;

 2) при проведении мониторинга соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг используются следующие методы:

 а) метод изучения административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг;

 б) метод наблюдения (структурированное наблюдение по месту предоставления муниципальной услуги);

 в) интервьюирование или анкетирование заявителей муниципальной услуги;

 3) мониторинг предоставления муниципальных услуг методом наблюдения осуществляется в соответствии с оценочными характеристиками реализации стандартов предоставления муниципальных услуг, представленными в таблице 1.

 Таблица 1

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование характеристики | Да/нет или(+ / - ) | Рекомендации |
| 1. | Здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудованы пандусами для людей с ограниченными возможностями. |  |  |

2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. | Здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, содержат зоны ожидания и приема заявителей, оборудованные местами ожидания, столами для возможности оформления документов с наличием бумаги и ручек для записи информации.  |  |  |
| 3. | Сектор для информирования заявителей оборудован информационным стендом.  |  |  |
| 4. | На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы: |  |  |
| - адрес, номера телефонов и факсов, график работы исполнителя муниципальных услуг, адреса регионального и федерального портала;  |  |  |
| - сведения о перечне предоставляемых услуг;  |  |  |
| - перечень документов, которые заявитель должен представить для получения муниципальной услуги;  |  |  |
| - перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги; |  |  |
| - порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц;  |  |  |
| - образец заполнения необходимых документов;  |  |  |
| - административные регламенты предоставляемых муниципальных услуг.  |  |  |

Оценочные характеристики реализации стандартов предоставления муниципальных услуг методом наблюдения могут корректироваться исполнителем муниципальных услуг путем дополнения или убавления характеристик в соответствии с административным регламентом по каждой конкретной муниципальной услуге по согласованию с ответственным исполнителем;

3

 4) помимо оценочных характеристик реализации стандартов предоставления муниципальных услуг методом наблюдения в ходе мониторинга оцениваются ответы респондентов на 9, 12, 13, 14, 16, 17, 18 вопросы анкеты:

а) для оценки соответствия качества муниципальной услуги стандартам ее предоставления определяется уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальных услуг по формуле (1):

Кст = Sст / N

 7 , (1)

 где:

 Kст - уровень соблюдения стандартов предоставления муниципальной услуги,

 Sст - сумма баллов по вышеуказанным вопросам анкеты (если ответ на вопрос не имеет оценочного балла, то для оценочного балла: положительный ответ «да» оценивается в 5 баллов, ответ «нет» - в 0 баллов в зависимости от смыслового значения вопроса).

 При несоблюдении исполнения муниципальной услуги административному регламенту по двум и более параметрам снимается 1 балл.

 N - количество респондентов по каждой муниципальной услуге;

 б) оценка соответствия муниципальной услуги стандартам ее предоставления проводится в соответствии со значениями, представленными в таблице 2.

 Таблица 2

Интерпретация уровня соблюдения стандартов предоставления

муниципальных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение оценочного балла предоставления муниципальной услуги | Интерпретация значений оценочного балла |
| 1. | 4,9-5,0 | очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги  |
| 2. | 4,6-4,8 | высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги  |
| 3. | 3,6-4,5 | средний уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги  |
| 4. | 3,0-3,5 | низкий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги  |
| 5. | 0-2,9 | очень низкий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги  |

4

в) по полученному значению уровня соблюдения стандартов предоставления муниципальной услуги проводится ранжирование услуг. Наибольшей величине - присваивается значение 1,0. Возможно присвоение одного места нескольким муниципальным услугам;

 г) результаты проведенного анализа уровня соблюдения стандарта предоставления муниципальных услуг оформляются в соответствии с таблицей 3.

Таблица 3

Уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Исполнитель муниципальной услуги | Наименование муниципальной услуги | Количество респондентов,чел.  | Общий оценочный балл основных показателей анкет по муниципальной услуге | Оценочный балл муниципальной услуги  | Уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги  | Ранжирование муниципальных услуг  |
|  |  |  |  |  |  |  |

 5) индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг рассчитывается по формуле (2) по каждой муниципальной услуге:

Кn = (Sn / N) \* 100% , (2)

 где:

 Кn - индекс соблюдения стандартов предоставления по каждой муниципальной услуге,

 Sn - сумма баллов по каждой муниципальной услуге (если ответ на вопрос в анкете не имеет оценочного балла, то для среднего оценочного балла положительный ответ «да» оценивается в 5 баллов, ответ «нет» - в 0 баллов в зависимости от смыслового значения вопроса),

 N - количество респондентов;

 6) результаты расчета индекса соблюдения стандартов по каждой муниципальной услуге и по каждому показателю оформляются в соответствии с таблицей 4.

5

 Таблица 4

Индексы соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг по результатам опроса респондентов

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование муниципальной услуги | Индексы соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг по результатам опроса респондентов, % |
| Место размещения исполнителя муниципальной услуги(вопрос анкеты 10) | График работы исполнителя муниципальной услуги(вопрос анкеты 11) | Уровень комфортности помещения (вопрос анкеты 12) | Организация очереди в помещении, где предоставляется муниципальная услуга(вопрос анкеты 13) | Сроки предоставления(вопрос анкеты 14) | Компетентность, внимательность, вежливость сотрудника, оказывающего муниципальную услугу(вопрос анкеты 16) | Повторное обращение по одному и тому же вопросу (вопрос анкеты 15) | Необоснованные действия в процессе предоставления муниципальной услуги(вопрос анкеты 18) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 7) на основании установленных оценочных характеристик и изучения ответов респондентов на вопросы анкеты проводится анализ соответствия предоставления муниципальной услуги установленным стандартам, выявляются наиболее часто встречающиеся нарушения стандартов предоставления муниципальной услуги, выявляются основные проблемы, по причине которых эти стандарты не соблюдаются, предлагаются рекомендации по улучшению ее предоставления. Результаты проведенного анализа оформляются ответственным исполнителем в соответствии с таблицей 5.

6

Таблица 5

ФОРМА

отчета о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями администрации Александровского муниципального района

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименованиемуниципальной услуги | Наличие/отсутствие утвержденногоадминистративного регламента предоставления муниципальной услуги (при наличии указать реквизиты документа) | Наличие/отсутствие информации о муниципальной услуге в сети «Интернет»(+ / -)  | Количество респондентов/общее количество получателей муниципальной услуги в течение года, чел | Количество заявителей:физических лиц/юридических лиц повторно обратившихся по одному и тому же вопросу (из общего количества получателей муниципальной услуги в течение года), чел | Нормативно установленные/средниереальные временные затраты на ожидание в очереди при подаче заявления, мин.  | Нормативно установленные/средние реальные временные затраты на получение муниципальной услуги, мин. | Количество респондентов изчисла опрошенных, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги,чел.  | Общее количество поступивших в течение года жалоб на качество и доступность предоставления муниципальной услуги, ед.  | Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления муниципальной услуги  | Описание предложений по их решению | Уровень соблюдения стандартов предоставления | Ранжирование муниципальной услуги |
| (заполняет ответственный исполнитель) |
| на Едином портале государственных и муниципальных услуг | на официальном сайте администрации Александровского муниципального района |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
|  |  |  |  |  | кол-во физ-лиц | кол-во юр.лиц | норма | реально | норма | реально |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

7

3. Мониторинг временных затрат заявителя на получение муниципальной услуги:

 1) мониторинг временных затрат заявителя на получение муниципальной услуги проводится с использованием следующих методов:

 а) метод изучения административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг;

 б) интервьюирование или анкетирование заявителей;

 2) индекс уровня временных затрат на получение муниципальной услуги рассчитывается по формуле (3), как среднее арифметическое суммы ответов респондентов на вопросы анкеты, представленные в таблице 6:

Квр = (Sвр / N ) \* 100% , (3)

 где:

 Квр - индекс уровня временных затрат,

 Sвр - сумма баллов по вопросам, определяющим временные затраты заявителей,

 N - количество респондентов.

 Таблица 6

Вопросы анкеты, участвующие в расчете индекса уровня временных затрат заявителя на получение муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Порядковый номер вопроса в анкете | Вопрос анкеты | Шкала ответов для подсчета индекса уровня временных затрат |
| 5. | Сколько раз Вам приходилось посещать структурное подразделение для получения муниципальной услуги | 5 | число обращений не более 2  |
| 3 | число обращений от 2 до 4  |
| 0 | число обращений более чем на 4  |
| 7. | Сколько времени потрачено на подготовку пакета документов для получения муниципальной услуги | 5 | число обращений соответствует установленной норме  |
| 4 | число обращений превышает установленную норму на 2 посещения  |
| 2 | число обращений превышает установленную норму на 3 посещения |
| 1 | число обращений превышает установленную норму на 4 посещения  |

8

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 13. | Удовлетворяет ли Вас организация очереди в помещении, где предоставляется муниципальная услуга  | 5 | время ожидания в очереди соответствует установленной норме |
| 4 | время ожидания в очереди превышает установленную норму менее чем на 15 минут  |
| 3 | время ожидания в очереди превышает установленную норму на 16-30 минут  |
| 2 | время ожидания в очереди превышает установленную норму на 31-60 минут  |
| 1 | время ожидания в очереди превышает установленную норму более чем на 1 час  |
| 14. | Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления муниципальной услуги | 5 | сроки предоставления муниципальной услуги соответствуют установленной норме  |
| 4 | сроки предоставления муниципальной услуги превышает установленную норму на 2 дня  |
| 3 | сроки предоставления муниципальной услуги превышает установленную норму на 3-5 дней  |
| 2 | сроки предоставления муниципальной услуги превышают установленную норму на 6-10 дней  |
| 1 | сроки предоставления муниципальной услуги превышают установленную норму более чем на 10 дней  |

 3) по полученному значению индекса осуществляется оценка уровня временных затрат заявителя в соответствии со значениями, представленными в таблице 7.

9

Таблица 7

Интерпретация значений индекса уровня временных затрат

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение индекса уровня временных затрат, % | Интерпретация значений индекса уровня временных затрат |
| 1. | 31-100 | уровень временных затрат превышает норму, установленную административным регламентом, более чем на 30% |
| 2. | 6-30 | уровень временных затрат превышает норму, установленную административным регламентом, не более чем на 30% |
| 3. | 0-5 | уровень временных затрат соответствует норме, установленной административным регламентом  |

 4) результаты проведенного анализа уровня временных затрат заявителя на получение муниципальной услуги оформляются в соответствии с таблицей 8.

 Таблица 8

Уровень временных затрат заявителя при получении конечного результата муниципальной услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование муниципальной услуги | Исполнитель муниципальной услуги | Оценка уровня временных затрат, % | Уровень временных затрат |
|  |  |  |  |  |

 4. Мониторинг финансовых затрат заявителя на получение муниципальной услуги:

 1) мониторинг финансовых затрат заявителя на получение муниципальной услуги проводится с использованием следующих методов:

 а) метод изучения административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг;

 б) полуформализованное интервьюирование или анкетирование заявителей;

 2) индекс уровня финансовых затрат заявителя на получение муниципальной услуги (Кф) учитывает ответы респондентов на вопросы анкеты, представленные в таблице 9, и рассчитывается по формуле (4):

10

Кф = (Sф / N ) \* 100% , (4)

 где:

 Кф - индекс уровня финансовых затрат,

 Sф - сумма баллов по вышеуказанным вопросам анкеты,

 N - количество респондентов.

 Таблица 9

Вопросы анкеты, участвующие в расчете индекса уровня финансовых затрат заявителя на получение муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Порядковый номер вопроса в анкете | Вопрос анкеты | Шкала ответов для подсчета индекса уровня временных затрат |
| 4. | Сведения об оплате муниципальной услуги | 5 | услуга получена бесплатно или с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги  |
| 0 | необходимая услуга оказана за дополнительную плату, не предусмотренную административным регламентом  |
| 19. | Как Вы получали муниципальную услугу? | 5 | услуга получена бесплатно или с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги |
| 3 | оплата превышает установленный размер до 5% |
| 1  | оплата превышает установленный размер более чем на 10%  |

 3) уровень финансовых затрат оценивается в соответствии со значениями индекса, представленными в таблице 10.

11

Таблица 10

Интерпретация значений индекса финансовых затрат заявителя

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение индекса уровня финансовых затрат, % | Интерпретация значений индекса  |
| 1. | 90-100 | очень низкий уровень финансовых затрат  |
| 2. | 76-89 | низкий уровень финансовых затрат  |
| 3. | 60-75 | средний уровень финансовых затрат  |
| 4. | 41-59 | уровень финансовых затрат выше среднего  |
| 5. | 26-40 | высокий уровень финансовых затрат  |
| 6. | 0-25 | очень высокий уровень финансовых затрат  |

 4) результаты проведенного анализа уровня финансовых затрат заявителя на получение муниципальной услуги оформляются в соответствии с таблицей 11.

 Таблица 11

Уровень финансовых затрат заявителя на получение муниципальной услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п\п | Наименование муниципальной услуги | Исполнитель муниципальной услуги | Оценка уровня финансовых затрат, % | Уровень финансовых затрат |
|  |  |  |  |  |

 5. Мониторинг уровня информационной доступности муниципальной услуги:

 1) при определении уровня информационной доступности муниципальных услуг учитываются и оцениваются, в соответствии с таблицей 12, такие пока

12

затели, как наличие административных регламентов предоставления муниципальных услуг, размещение информации о предоставлении муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», своевременное обновление информации на государственном портале и официальном сайте администрации Александровского муниципального района Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: («Электронное правительство» (http\\www.gosuslugi.ru), «Официальный сайт администрации Александровского муниципального района Ставропольского края» (http://new.aleksadmin.ru)

 Таблица 12

Оценка уровня информационной доступности

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель информационной доступности | Оценочная шкала |
| 1. | Наличие/отсутствие административного регламента  | 5 | наличие административного регламента |
| 0 | отсутствие административного регламента  |
| 2. | Наличие/отсутствие информации о муниципальной услуге в сети «Интернет» | 5 | наличие информации на едином портале государственных и муниципальных услуг |
| 0 | отсутствие информации на едином портале государственных и муниципальных услуг  |
| 5 | наличие информации на официальном сайте администрации Александровского муниципального района |
| 0 | отсутствие информации на официальном сайте администрации Александровского муниципального района |

2) на оценку уровня доступности влияет достоверность информации, представленной на государственном портале в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». По каждому недостоверно представленному показателю к пятибалльной оценке применяется коэффициент 0,1;

13

3) расчет уровня информационной доступности производится по формуле (5) как среднее арифметическое значение по вышеназванным параметрам с учетом ответов респондентов на вопросы анкеты 8 и 9:

Кид = Sид / N , (5)

 где:

 Кид - уровень информационной доступности,

 Sид - сумма баллов по оцениваемым параметрам,

 N - количество респондентов.

 При несоблюдении исполнения муниципальной услуги по двум и более параметрам снимается 1 балл;

 4) оценка уровня информационной доступности муниципальных услуг определяется по бальной системе в соответствии со значениями, представленными в таблице 13.

 Таблица 13

Интерпретация значений уровня информационной доступности муниципальных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение оценочного балла предоставления муниципальной услуги | Интерпретация значений оценочного балла |
| 1. | 4,9-5,0 | очень высокий уровень информационной доступности муниципальной услуги  |
| 2. | 4,6-4,8 | высокий уровень информационной доступности муниципальной услуги |
| 3. | 3,6-4,5 | средний уровень информационной доступности муниципальной услуги  |
| 4. | 3,0-3,5 | низкий уровень информационной доступности муниципальной услуги  |
| 5. | 0-2,9 | очень низкий уровень информационной доступности муниципальной услуги |

 5) результаты анализа уровня информационной доступности муниципальных услуг оформляются в соответствии с таблицей 14.

14

Таблица 14

Уровень информационной доступности муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п\п | Наименование муниципальной услуги | Исполнитель муниципальной услуги | Оценка уровня информационной доступности | Уровень информационной доступности |
|  |  |  |  |  |

 6. Мониторинг проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги:

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

 2) индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги (Кп) рассчитывается как среднее арифметическое значение по ответам респондентов на вопросы 15, 17, 18 анкеты. Оценка индекса уровня проблем представлена в таблице 15.

 Таблица 15

Оценка индекса уровня проблем, возникающих у заявителя при получении муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Порядковый номер вопроса в анкете | Вопросы анкеты | Шкала |
| 15. | Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу | 5 | не приходилось |
| 3 | приходилось обращаться дважды |
| 0 | приходилось обращаться более двух раз  |
| 17. | Оцените по пятибалльной шкале, насколько вы остались довольны качеством предоставления муниципальной услуги в целом? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

15

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 18. | Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги?  | 5 | не приходилось |
| 3 | приходилось сталкиваться один раз |
| 2 | приходилось сталкиваться два раза  |
| 1 | приходилось сталкиваться три раза |
| 0 | приходилось сталкиваться более трех раз  |

 3) вычисление значения индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги (Кп), рассчитывается по формуле (6):

Кп = (Sп / N) \* 100 , (6)

 где:

 Sп - сумма баллов по вопросам 15, 17, 18 анкеты,

 N - количество опрошенных человек;

 4) оценка индекса уровня проблем муниципальных услуг определяется по бальной системе в соответствии со значениями, представленными в таблице 16.

 Таблица 16

Интерпретация значений индекса уровня проблем предоставления муниципальных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение оценочного балла предоставления муниципальной услуги, % | Интерпретация значений индекса уровня проблем |
| 1. | 0-10 | низкий уровень проблем предоставления муниципальной услуги  |
| 2. | 11-20 | средний уровень проблем предоставления муниципальной услуги  |
| 3. | от 21 и выше | высокий уровень проблем предоставления муниципальной услуги |

 5) результаты анализа уровня проблем предоставления муниципальных услуг оформляются в соответствии с таблицей 17.

16

Таблица 17

Уровень проблем предоставления муниципальных услуг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п\п | Наименование муниципальной услуги | Исполнитель муниципальной услуги | Оценка индекса уровня проблем предоставления муниципальных услуг | Уровень проблем предоставления муниципальных услуг |

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