

УТВЕРЖДЕНА
протоколом заседания
Комиссии по повышению качества
услуг в Свердловской области
« 30 » мая 2013 г. № 110

МЕТОДИКА

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

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

2. В настоящей Методике используются следующие термины и определения:

- мониторинг деятельности МФЦ (мониторинг качества предоставления услуг в МФЦ) - специально организованное, систематическое комплексное изучение процессов организации предоставления государственных (муниципальных) услуг в МФЦ, включая организацию управления данными процессами, а также основных характеристик МФЦ с целью их оценки, контроля и прогноза;

- соответствие характеристик МФЦ установленным требованиям - полное соблюдение параметров, показателей, способов и методов, установленных в виде требований к созданию и функционированию МФЦ. Соответствие характеристик МФЦ установленным требованиям определяется путем сравнительного анализа информации о деятельности МФЦ, полученной в ходе анализа отчетов о деятельности МФЦ, в случае необходимости - социологических опросов, с данными требованиями;

- показатель деятельности МФЦ (показатель качества предоставления услуг в МФЦ) - показатель, выраженный натуральным или числовым значением, который определяет оценку объекта за отчетный период в виде отношения фактического значения к нормативному значению.

3. В настоящей Методике используется структура оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ согласно Приложению 1.

4. По каждому из предусмотренных структурой оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ показателю МФЦ составляется отчет по форме согласно приложению 2, в котором фиксируется указанное в п. 3 нормативное значение показателя (графа 2), фактическое значение показателя (графа 3), а также отмечается соответствие либо несоответствие фактического значения нормативному.

5. В соответствии с формой отчета о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ в столбце 4 фиксируются относительные значения по показателям качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых на базе МФЦ.

6. Для оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ используется следующая формула:

$$D_{\text{д}} = \frac{T_{\text{с}}}{T_{\text{общц}}} \times 100\%$$

, где:

$D_{\text{д}}$ - доля соблюденных требований, предъявляемых к предоставлению услуг на базе МФЦ, от общего числа требований, содержащихся в таблице (доля соответствий фактических значений показателей нормативно установленным);

$T_{\text{с}}$ - количество показателей, по которым в МФЦ соблюдены требования;

$T_{\text{общц}}$ - общее число показателей, содержащихся в таблице.

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

7. В качестве инструмента социологического исследования используется анкетирование по форме согласно Приложению 3.

8. 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.

9. 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.

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

11. 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 способы их преодоления.

Приложение 1
к Методике мониторинга качества
предоставления государственных и
муниципальных услуг на базе МФЦ
(в ред. от 21.05.2014 г.)

СТРУКТУРА
оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг в
МФЦ

Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Нормативное значение показателя
1	2
Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ	
Доля предоставляемых (введенных) государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, утвержденных Постановлением Правительства Свердловской области от 25.09.2013 № 1159-ПП	100%
Доля предоставляемых (введенных) государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предусмотренных Соглашениями о взаимодействии	100%
Материально-техническое обеспечение МФЦ	
Наличие автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)	да
Наличие электронной системы управления электронной очередью	да
Наличие программно-аппаратного комплекса, обеспечивающего доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг	да
Наличие платежного терминала для оплаты государственных и муниципальных услуг	да
Наличие межведомственного электронного взаимодействия	да
Наличие отдельной телефонной линии, предназначенной для возможности получения информации о работе МФЦ по телефону (через контакт-центр)	да
Информационное обеспечение МФЦ, в том числе требования к содержанию информационных ресурсов МФЦ	

1	2
Актуальность информации, размещенной на информационных стендах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация
Актуальность информации, размещенной на Интернет-сайте, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация
Актуальность информации, размещенной в раздаточных материалах, о предоставляемых услугах в МФЦ	актуальная информация
Организация места предоставления услуг на базе МФЦ	
Помещение МФЦ расположено на нижних этажах здания. В случае расположения МФЦ на втором этаже и выше, здание оснащено лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами	да
Помещение МФЦ имеет отдельный вход	да
Здание МФЦ оборудовано информационной табличкой (вывеской)	да
Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами	да
В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей	да
На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей	да
Организация приема получателей (заявителей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ	
Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг, в течение всего рабочего дня МФЦ	да
Помещение МФЦ делится на функциональные секторы (зоны)	да
Наличие возможности предварительной записи в МФЦ	да
Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги, минут	15

Приложение 2
к Методике мониторинга качества
предоставления государственных и
муниципальных услуг на базе МФЦ

Форма отчета о качестве предоставления
государственных и муниципальных услуг в МФЦ

Общие сведения об МФЦ

Параметр	Значение
Организационно-правовая форма	
Дата открытия	
Адрес МФЦ	
Количество муниципальных образований, обслуживаемых МФЦ/общая численность их населения (тыс. чел)	
Общая площадь помещений МФЦ (кв. м)	
Количество окон в МФЦ	
Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, из них: -федеральных -областных -муниципальных -дополнительных услуг	
Среднее количество обращений заявителей в МФЦ в месяц	
Наличие возможности предварительной записи в МФЦ	
Среднее время ожидания в очереди	
Режим работы МФЦ (дней в неделю)	

Отчет
о качестве предоставления
государственных и муниципальных услуг в МФЦ

Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Нормативное значение показателя	Фактическое значение показателя	Отметка о соответствии фактического и нормативного значения показателя (соответствует – «1» или не соответствует – «0»)
1	2	3	4
1			
1.1			

1.n			
2			
...			
Всего соответствий стандарту качества			

Приложение 3
к Методике мониторинга качества
предоставления государственных и
муниципальных услуг на базе МФЦ
(в ред. от 21.05.2014 г.)

АНКЕТА
для получателей государственных и муниципальных услуг в МФЦ

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 учтём его в своей дальнейшей работе.

№	Критерий оценки	Оценка
1	НАСКОЛЬКО УДОВЛЕТВОРЯЕТ ВАС ГРАФИК РАБОТЫ МФЦ	1 2 3 4 5
	ЕСЛИ МЕНЕЕ ИЛИ РАВНО 3, ТО ПО КАКОЙ ПРИЧИНЕ?	
2	НАСКОЛЬКО УДОВЛЕТВОРЯЕТ ВАС РАЗМЕЩЕНИЕ, ТЕРРИТОРИАЛЬНАЯ ДОСТУПНОСТЬ МФЦ?	1 2 3 4 5
	ЕСЛИ МЕНЕЕ ИЛИ РАВНО 3, ТО ПО КАКОЙ ПРИЧИНЕ?	
3	НАСКОЛЬКО УДОВЛЕТВОРЯЮТ ВАС ВОЗМОЖНЫЕ СПОСОБЫ ПОДЪЕЗДА К МФЦ, ОРГАНИЗАЦИЯ ВХОДА В МФЦ?	1 2 3 4 5
	ЕСЛИ МЕНЕЕ ИЛИ РАВНО 3, ТО ПО КАКОЙ ПРИЧИНЕ?	

№	Критерий оценки	Оценка
4	НАСКОЛЬКО УДОВЛЕТВОРЯЕТ ВАС ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧЕРЕДИ?	1 2 3 4 5
	ЕСЛИ МЕНЕЕ ИЛИ РАВНО 3, ТО ПО КАКОЙ ПРИЧИНЕ?	
5	НАСКОЛЬКО ПРИЕМЛЕМА ДЛЯ ВАС ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ВРЕМЕНИ ОЖИДАНИЯ В ОЧЕРЕДИ?	1 2 3 4 5
	ЕСЛИ МЕНЕЕ ИЛИ РАВНО 3, ТО ПО КАКОЙ ПРИЧИНЕ?	
6	НАСКОЛЬКО ПРИЕМЛЕМА ДЛЯ ВАС ДЛИТЕЛЬНОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ?	1 2 3 4 5
	ЕСЛИ МЕНЕЕ ИЛИ РАВНО 3, ТО ПО КАКОЙ ПРИЧИНЕ?	
7	НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ УРОВНЕМ ОБСЛУЖИВАНИЯ СО СТОРОНЫ СПЕЦИАЛИСТОВ?	1 2 3 4 5
	ЕСЛИ МЕНЕЕ ИЛИ РАВНО 3, ТО ПО КАКОЙ ПРИЧИНЕ?	
8	ВОСПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЛИ ВЫ ВОЗМОЖНОСТЬЮ ПРЕДВАРИТЕЛЬНО ПРОКОНСУЛЬТИРОВАТЬСЯ ПО ТЕЛЕФОНУ МФЦ?	(ДА / НЕТ)
	ЕСЛИ «ДА», ТО НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ИНФОРМАЦИЕЙ, ПОЛУЧЕННОЙ ПО ТЕЛЕФОНУ?	1 2 3 4 5

№	Критерий оценки	Оценка
	ЕСЛИ МЕНЕЕ ИЛИ РАВНО 3, ТО ПО КАКОЙ ПРИЧИНЕ?	
9	ПОЛУЧАЛИ ВЫ ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ОБ МФЦ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ?	(ДА / НЕТ)
	ЕСЛИ «ДА», ТО НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ ИНФОРМАЦИЕЙ, ПОЛУЧЕННОЙ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ?	1 2 3 4 5
10	НАСКОЛЬКО УДОВЛЕТВОРЯЕТ ВАС ДЕТАЛЬНОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ, РАЗМЕЩЁННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ МФЦ?	1 2 3 4 5
	ЕСЛИ МЕНЕЕ ИЛИ РАВНО 3, ТО ПО КАКОЙ ПРИЧИНЕ?	
11	НАСКОЛЬКО УДОВЛЕТВОРЯЮТ ВАС СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ?	1 2 3 4 5
	ЕСЛИ МЕНЕЕ ИЛИ РАВНО 3, ТО ПО КАКОЙ ПРИЧИНЕ?	
12	НАСКОЛЬКО УДОВЛЕТВОРЯЮТ ВАС РЕЗУЛЬТАТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ?	1 2 3 4 5
	ЕСЛИ МЕНЕЕ ИЛИ РАВНО 3, ТО ПО КАКОЙ ПРИЧИНЕ?	
13	НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ ПОЛУЧЕННОЙ КОНСУЛЬТАЦИЕЙ?	1 2 3 4 5

№	Критерий оценки	Оценка
	ЕСЛИ МЕНЕЕ ИЛИ РАВНО 3, ТО ПО КАКОЙ ПРИЧИНЕ?	
ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ		
14	ЗА КАКОЙ УСЛУГОЙ ВЫ ОБРАТИЛИСЬ В МФЦ?	
15	ГДЕ ВЫ ПОЛУЧИЛИ ИНФОРМАЦИЮ О РАБОТЕ МФЦ И ЕГО УСЛУГАХ?	
16	ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ ВАМ СТАЛКИВАТЬСЯ С НЕОБОСНОВАННЫМИ ДЕЙСТВИЯМИ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ?	(ДА / НЕТ)
	ЕСЛИ «ДА», ТО С КАКИМИ ИМЕННО?	
17	ВАШИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ	

Благодарим Вас за участие в опросе!

Подпись _____

Дата опроса _____