

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРАКТ № 0162200011817000065

на проведение мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг

Идентификационный код закупки позиции плана-графика 172665809611966580100100060126399244

г. Екатеринбург

« 07 » 04 2017 г.

Министерство экономики Свердловской области от имени Свердловской области, именуемое в дальнейшем «Государственный заказчик», в лице Заместителя Министра экономики Свердловской области А.Ю. Усковой, действующей на основании приказа Министерства экономики Свердловской области от 15.10.2015 № 71 «О наделении заместителя Министра экономики Свердловской области правом подписи» и доверенности от 30.01.2017 № 9, с одной стороны, и Закрытое акционерное общество «Интерфакс» (ЗАО «Интерфакс»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Первого заместителя Генерального директора ЗАО «Интерфакс» Герасимова Владимира Владимировича, действующего на основании доверенности № 70 от 22.07.2015 г., с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий государственный контракт (далее по тексту – Контракт) на основании результатов открытого конкурса, протокол рассмотрения и оценки заявок на участие в открытом конкурсе для закупки № 0162200011817000065 от 20 марта 2017 г., о нижеследующем:

1. Предмет Контракта

1.1. Исполнитель обязуется оказать услуги по проведению мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Услуги) и своевременно сдать результаты Государственному заказчику, а Государственный заказчик обязуется принять и оплатить оказанные Услуги.

1.2. Оказание Услуг, являющихся предметом настоящего Контракта, осуществляется в соответствии с Техническим заданием (Приложение № 1), являющимся неотъемлемой частью Контракта.

2. Срок действия контракта и срок оказания Услуг

2.1. Настоящий Контракт вступает в силу с момента его заключения в соответствии с законодательством Российской Федерации и действует до 31 декабря 2017 года, а в части исполнения обязательств – до исполнения сторонами своих обязательств в полном объеме.

2.2. Срок оказания Услуг по Контракту:

Услуги оказываются в два этапа:

Этап оказания услуг № 1 – с даты заключения государственного контракта по 15 августа 2017 года.

Этап оказания услуг № 2 – с 16 августа по 15 декабря 2017 года (согласно Приложению № 1 к данному Контракту).

3. Цена контракта и порядок оплаты

3.1. Цена настоящего Контракта составляет 3268000 (Три миллиона двести шестьдесят восемь тысяч) рублей 00 копеек, включая НДС (18%).

3.2. Цена Контракта включает в себя затраты, издержки и иные расходы Исполнителя, а также все налоги, пошлины и сборы, связанные с исполнением Контракта. Цена настоящего Контракта является твердой и устанавливается на весь срок исполнения Контракта, за исключением случаев, предусмотренных положениями Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд». При исполнении Контракта изменение его условий не допускается, за исключением случаев, предусмотренных ст.ст. 34 и 95 ФЗ № 44 от 05.04.2013. Возможность изменения существенных условий настоящего Контракта предусмотрена п. 11.1. Контракта.

3.3. Оплата осуществляется путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя после оказания услуг в течение 8 (восьми) календарных дней с момента подписания обеими Сторонами акта приемки-сдачи услуг, после предоставления Исполнителем счета на оплату.

3.4. Источник финансирования: бюджет Свердловской области.

4. Порядок сдачи и приемки оказанных Услуг

4.1. Ежемесячные аналитические материалы за каждый месяц оказания услуг, предоставляются в форме электронного сообщения до 30 числа месяца, следующего за отчетным, а за декабрь 2017 года в срок до 15 декабря 2017 года, а также предоставляются в конце каждого этапа оказания услуг на электронном носителе. Ежемесячные сводные перечни отзывов, оставленных гражданами на сайте Ваш контроль, содержащих оценку качества услуг, предоставленных на территории Свердловской области формируются в виде приложения к ежемесячным аналитическим отчетам. Не позднее 1 (Одного) рабочего дня с момента предоставления ежемесячных аналитических материалов и ежемесячных сводных перечней отзывов Исполнитель представляет Государственному заказчику два подписанных экземпляра акта приемки-сдачи услуг, согласно Приложению № 2 к настоящему Контракту.

4.2. В течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения акта приемки-сдачи услуг Государственный заказчик рассматривает результаты оказанных услуг, осуществляет приемку оказанных услуг на предмет соответствия объема, качества и сроков оказания услуг требованиям, установленным Контрактом.

По результатам проведенной приемки Государственный заказчик направляет Исполнителю 1 (один) подписанный экземпляр акта приемки-сдачи услуг, или мотивированный отказ от принятия оказанных услуг с приложением акта с перечнем выявленных недостатков.

В случае отказа Государственного заказчика от принятия оказанных услуг в связи с необходимостью устранения недостатков, Исполнитель обязуется в срок, установленный в акте, составленном Государственным заказчиком, устранить указанные недостатки за свой счет.

4.3. В срок до 15 августа 2017 года в рамках оказания услуг на этапе оказания услуг № 1 Исполнитель предоставляет:

4.3.1. Отчет о проведенном СМС-опросе по региональным и муниципальным услугам в форме электронного сообщения, а также на электронном носителе;

4.3.2. Ежемесячные аналитические материалы за (март, апрель, май и июнь 2017 года) на электронном носителе;

4.3.3. Сформированные требования к составу аналитических отчетов, предоставляемых посредством информационного ресурса «Мониторинг качества государственных и муниципальных услуг. Свердловская область» (далее МКГУ СО), разработанного силами Исполнителя;

4.3.4. Отчет о разработанной структуре прав доступа к информационному ресурсу МКГУ СО;

4.3.5. Отчет о проведенных мероприятиях по PR-сопровождению мониторинга качества государственных и муниципальных услуг в Свердловской области.

4.3.6. Не позднее 1 (Одного) рабочего дня с момента завершения оказания услуг на этапе оказания услуг № 1 Исполнитель представляет Государственному заказчику два подписанных экземпляра акта приемки-сдачи услуг, согласно Приложению № 2 к настоящему Контракту.

4.4. В течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения акта приемки-сдачи услуг Государственный заказчик рассматривает результаты оказанных услуг, осуществляет приемку оказанных услуг на предмет соответствия объема, качества и сроков оказания услуг требованиям, установленным Контрактом.

По результатам проведенной приемки Государственный заказчик направляет Исполнителю 1 (один) подписанный экземпляр акта приемки-сдачи услуг, или мотивированный отказ от принятия оказанных услуг с приложением акта с перечнем выявленных недостатков.

В случае отказа Государственного заказчика от принятия оказанных услуг в связи с необходимостью устранения недостатков, Исполнитель обязуется в срок, установленный в акте, составленном Государственным заказчиком, устранить указанные недостатки за свой счет.

4.5. В срок до 15 декабря 2017 года в рамках оказания услуг на этапе оказания услуг № 2 Исполнитель предоставляет:

4.5.1. Ежегодный аналитический отчет на бумажном и электронном носителях и годовой сводный перечень отзывов, оставленных гражданами на сайте Ваш контроль, содержащих оценку качества услуг, предоставленных на территории Свердловской области, который формируется в виде приложения к годовому аналитическому отчету.

4.5.2. Отчет о проведенном СМС-опросе по региональным и муниципальным услугам в форме электронного сообщения, а также на электронном носителе;

4.5.3. Ежемесячные аналитические материалы за (июль, август, сентябрь, октябрь, ноябрь и декабрь 2017 года) на электронном носителе;

4.5.4. Сведения об обеспечении доступа к информационному ресурсу МКГУ СО с возможностью автоматического формирования аналитических материалов в соответствии с согласованной с Государственным заказчиком системой прав доступа для пользователей с ролью, определенной для представителей органов исполнительной власти Свердловской области;

4.5.5. Руководство пользователя МКГУ СО;

4.5.6. Отчет о проведенных мероприятиях по PR-сопровождению мониторинга качества государственных и муниципальных услуг в Свердловской области.

4.5.7. Не позднее 1 (Одного) рабочего дня с момента окончания оказания услуг по Контракту в полном объеме, в срок, установленный п. 2.2, Исполнитель представляет Государственному заказчику два подписанных экземпляра акта приемки-сдачи услуг, согласно Приложению № 2 к настоящему Контракту.

4.6. В течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения акта приемки-сдачи услуг Государственный заказчик рассматривает результаты оказанных услуг, осуществляет приемку оказанных услуг на предмет соответствия объема, качества и сроков оказания услуг требованиям, установленным Контрактом. Для проверки соответствия качества оказанных услуг требованиям, установленным настоящим Контрактом, Государственный заказчик проводит экспертизу своими силами или привлекает к ее проведению экспертов, экспертные организации.

По результатам проведенной приемки Государственный заказчик направляет Исполнителю 1 (один) подписанный экземпляр акта приемки-сдачи услуг, или мотивированный отказ от принятия оказанных услуг с приложением акта с перечнем выявленных недостатков.

В случае отказа Государственного заказчика от принятия оказанных услуг в связи с необходимостью устранения недостатков, Исполнитель обязуется в срок, установленный в акте, составленном Государственным заказчиком, устранить указанные недостатки за свой счет.

4.7. В случае, если по результатам повторной приемки Государственным заказчиком будет принято решение об устранении Исполнителем недостатков в надлежащем порядке и в установленные сроки, Государственный заказчик принимает оказанные услуги и подписывает 2 (два) экземпляра акта приемки – сдачи услуг, один из которых направляет Исполнителю.

5. Права и обязанности Сторон

5.1 Исполнитель обязуется:

5.1.1. Оказать Услуги, предусмотренные Техническим заданием (Приложение № 1 к данному Контракту), в установленные Контрактом сроки за свой счет с использованием своих средств.

5.1.2. Предоставлять Государственному заказчику информацию, касающуюся оказываемых Услуг по Контракту.

5.1.3. Предупреждать Государственного заказчика о конкретных событиях или обстоятельствах в будущем, которые могут негативно повлиять на качество Услуг.

5.1.4. Исполнитель должен оказать Услуги качественно и в установленный срок, своими силами и за свой счет устранить допущенные по своей вине при оказании Услуг недостатки.

5.1.5. В случае изменения банковских реквизитов в течение 3 (Трех) дней письменно известить об этом Государственного заказчика. В противном случае все риски, связанные с перечислением Государственным заказчиком денежных средств на указанный в настоящем Контракте расчетный счет, несет Исполнитель.

5.1.6. Не допускать действий, которые могут причинить или повлечь за собой причинение вреда деловой репутации или материального ущерба Государственному заказчику.

5.1.7. Для осуществления контроля за ходом и качеством оказываемых Услуг Исполнитель представляет Государственному заказчику (или по его требованию третьим лицам) необходимую документацию, относящуюся к Услугам и создает условия для проверки хода и качества оказываемых Услуг.

5.2 Исполнитель вправе:

5.2.1. Самостоятельно, если иное не указано в Техническом задании, определять способы оказания Услуг по Контракту.

5.3 Государственный заказчик обязан:

5.3.1. Принять у Исполнителя оказанные в соответствии с условиями Контракта Услуги и оплатить их в соответствии с условиями Контракта.

5.4 Государственный заказчик вправе:

5.4.1. Требовать отчеты о ходе оказания Услуг.

5.4.2. Требовать замены сотрудников Исполнителя при необходимости.

6. Ответственность Сторон

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Контракту Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Неустойка по Контракту выплачивается только на основании обоснованного письменного требования Стороны.

6.3. Ответственность Государственного заказчика:

6.3.1. В случае просрочки исполнения Государственным заказчиком предусмотренных Контрактом обязательств по оплате за оказанные услуги Исполнитель вправе потребовать уплаты пеней. Пенья начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного Контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Контрактом срока исполнения обязательства. Пенья устанавливается Контрактом в размере 1/300 действующей на дату уплаты пеней ставки рефинансирования Банка России от не уплаченной в срок суммы.

6.3.2. За ненадлежащее исполнение Государственным заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Контрактом, начисляется штраф в виде фиксированной суммы в размере 2 % цены Контракта. Сумма штрафа составит: 65360 (Шестьдесят пять тысяч триста шестьдесят) рублей 00 копеек.

6.4. Ответственность Исполнителя:

6.4.1. За ненадлежащее исполнение Исполнителем предусмотренных контрактом обязательств, за исключением просрочки исполнения обязательств по Контракту (в т.ч. гарантийного обязательства), Исполнитель уплачивает Государственному заказчику штраф в виде фиксированной суммы в размере 5 % цены Контракта. Сумма штрафа составит: 163400 (Сто шестьдесят три тысячи четыреста) рублей 00 копеек.

6.4.2. За ненадлежащее исполнение Исполнителем предусмотренных Контрактом обязательств, начисляется пенья в размере 1/300, действующей на дату уплаты пени ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации за каждый день просрочки исполнения от стоимости услуг, которые не были оказаны. Размер пени рассчитывается в соответствии с постановлением Правительства РФ № 1063 от 25.11.2013 г.

6.5. Невыполнение требований Контракта может явиться основанием для внесения Исполнителя в реестр недобросовестных поставщиков в соответствии с действующим законодательством РФ.

7. Форс-мажор

7.1. Если в ходе оказания Услуг обнаруживается невозможность исполнения Сторонами обязательств по Контракту вследствие обстоятельств непреодолимой силы (стихийные бедствия, массовые беспорядки и военные действия, а также запретительные меры государства и др.), которые Стороны не могли предвидеть, и неблагоприятные последствия которых не могут предотвратить в предусмотренные Контрактом сроки, Сторона обязана в трехдневный срок письменно известить другую Сторону о наступлении таких обстоятельств, принять все возможные меры по уменьшению их неблагоприятных последствий для выполнения обязательств по Контракту и вступить в переговоры о продлении или прекращении действия Контракта, либо об изменении условий Контракта. В результате переговоров составляется двусторонний акт, подписанный Сторонами.

8. Порядок расторжения Контракта

8.1. Настоящий Контракт может быть расторгнут:

– по соглашению Сторон;

– в судебном порядке;

– в порядке одностороннего отказа Государственного заказчика или Исполнителя от исполнения Контракта в соответствии со статьей 95 Федерального закона от 05.04.2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

8.2. Сторона, которой направлено предложение о расторжении Контракта по соглашению сторон, должна дать письменный ответ по существу в срок не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения такого предложения.

8.3. Расторжение Контракта по соглашению сторон производится Сторонами путем подписания соответствующего соглашения о расторжении.

8.4. В случае расторжения настоящего Контракта по инициативе любой из Сторон Стороны производят сверку расчетов, которой подтверждаются оказанные услуги.

9. Обеспечение исполнения Контракта

9.1. Размер обеспечения исполнения Контракта устанавливается в размере 20 % начальной (максимальной) цены Контракта, что составляет 653780 (Шестьсот пятьдесят три тысячи семьсот восемьдесят) рублей 00 копеек.

9.2. Исполнение Контракта может обеспечиваться предоставлением безотзывной банковской гарантией, выданной банком и соответствующей требованиям статьи 45 Федерального закона от 05.04.2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», или внесением денежных средств на указанный в документации открытого конкурса Государственным заказчиком счет, на котором в соответствии с законодательством Российской Федерации учитываются операции со средствами, поступающими Государственному заказчику. Способ обеспечения исполнения Контракта определяется Исполнителем самостоятельно.

Срок действия банковской гарантии должен превышать срок действия Контракта не менее чем на один месяц.

9.3. В случае, если по каким-либо причинам обеспечение исполнения Контракта перестало быть действительным, закончилось свое действие или иным образом перестало обеспечивать обязательства Исполнителя по Контракту, Исполнитель обязуется в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента, когда такое обеспечение перестало действовать, предоставить Государственному заказчику иное (новое) надлежащее обеспечение Контракта на тех же условиях и в таком же размере, которые указаны в настоящем Контракте.

9.4. Денежные средства, вносимые в обеспечение исполнения Контракта в виде залога денежных средств, возвращаются Исполнителю при условии надлежащего исполнения им всех своих обязательств по Контракту в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента подачи Исполнителем письменной заявки о возврате средств.

10. Порядок разрешения споров

10.1. В случае возникновения любых противоречий, претензий и разногласий, а также споров, связанных с исполнением Контракта, Стороны предпринимают усилия для урегулирования таких противоречий, претензий и разногласий в добровольном порядке с оформлением совместного протокола урегулирования споров.

10.2. Все достигнутые договоренности Стороны оформляют в виде дополнительных соглашений, подписанных Сторонами и скрепленных печатями.

10.3. До передачи спора на разрешение Арбитражного суда Стороны примут меры к его урегулированию в претензионном порядке.

10.3.1. Претензия должна быть направлена в письменном виде. По полученной претензии Сторона должна дать письменный ответ по существу в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с даты ее получения. Оставление претензии без ответа в установленный срок означает признание требований претензии.

10.3.2. В претензии должны быть указаны: наименование, почтовый адрес и реквизиты организации (учреждения, предприятия), предъявившей претензию; наименование, почтовый адрес и реквизиты организации (учреждения, предприятия), которой направлена претензия.

10.3.3. Если претензионные требования подлежат денежной оценке, в претензии указывается требуемая сумма и ее полный и обоснованный расчет.

10.3.4. В подтверждение заявленных требований к претензии должны быть приложены надлежащим образом оформленные и заверенные необходимые документы либо выписки из них.

В претензии могут быть указаны иные сведения, которые, по мнению заявителя, будут способствовать более быстрому и правильному ее рассмотрению, объективному урегулированию спора.

11. Прочие условия

11.1. Изменение существенных условий Контракта при его исполнении допускается по соглашению сторон в следующих случаях:

1) при снижении цены Контракта без изменения предусмотренных Контрактом объема услуг и иных условий Контракта;

2) если по предложению Государственного заказчика увеличивается предусмотренный Контрактом объем услуг не более чем на десять процентов или уменьшается предусмотренный Контрактом объем услуг, не более чем на десять процентов. При этом по соглашению сторон допускается изменение с учетом положений бюджетного законодательства Российской Федерации цены Контракта пропорционально дополнительному объему услуг, но не более чем на десять процентов цены Контракта. При уменьшении предусмотренного Контрактом объема услуг, стороны Контракта обязаны уменьшить цену Контракта исходя из цены единицы услуги. Цена единицы дополнительно оказываемой услуги или цена единицы услуги при уменьшении предусмотренного Контрактом объема оказываемых услуг должна определяться как частное от деления первоначальной цены Контракта на предусмотренный в Контракте объем оказываемых услуг;

3) в случаях, предусмотренных пунктом 6 статьи 161 Бюджетного кодекса Российской Федерации, при уменьшении ранее доведенных до Государственного заказчика как получателя бюджетных средств лимитов бюджетных обязательств. При этом Государственный заказчик в ходе исполнения Контракта обеспечивает согласование новых условий Контракта, в том числе цены и (или) сроков исполнения Контракта и (или) объема услуг, предусмотренных Контрактом.

11.2. В случае изменения у одной из Сторон юридического или почтового адреса она обязана информировать об этом другую Сторону в течение 10 (десяти) календарных дней с момента изменения.

В случае изменения у одной из Сторон банковских реквизитов она обязана информировать об этом другую Сторону до вступления изменений в силу.

11.3. Любые изменения и дополнения к настоящему Контракту имеют силу только в том случае, если они оформлены в письменном виде и подписаны обеими Сторонами.

11.4. Во всех случаях, неурегулированных настоящим Контрактом, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

11.5. Настоящий Контракт составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, один из которых остается у Государственного заказчика, один передается Исполнителю.

11.6. Все приложения к Контракту являются его неотъемлемой частью.

12. Наименование и юридические адреса Сторон, их банковские реквизиты

Государственный заказчик:
Министерство экономики Свердловской области
620031, г. Екатеринбург,
пл. Октябрьская, 1
ИНН 6658096119
КПП 665801001
ОГРН 1026602353161
ОКПО 00091391
ОКОГУ 2300216
ОКТМО 65701000
ОКАТО 65401000000
ОКВЭД 84.11.21
ОКФС 13
ОКОПФ 75204
Банковские реквизиты:
УФК по Свердловской области
Министерство финансов Свердловской области л/с 02622009880
(Министерство экономики Свердловской области л/с 03003260030)
расчетный счет: 40201810400000100001
в Уральском ГУ Банка России г. Екатеринбург БИК 046577001

От Государственного заказчика:
Заместитель Министра



А.Ю. Ускова



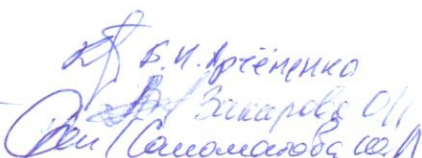
Исполнитель:
Закрытое акционерное общество «Интерфакс»,
Место нахождения и почтовый адрес:
127006, г. Москва,
ул. 1-ая Тверская-Ямская, д. 2, стр. 1;
телефон: +7 (495) 250-98-40,
адрес электронной почты:
selena@interfax.ru
ОГРН 1037739169335,
ИНН: 7710137066,
КПП: 771001001,

Банковские реквизиты:
р/с 40702810300090020239
в ПАО Банк ВТБ, г. Москва,
ОКТМО 45382000
к/с 30101810700000000187,
БИК 044525187.

От Исполнителя:
Первый заместитель
Генерального директора
ЗАО «Интерфакс»



В.В. Герасимов



ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на проведение мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг

1. Цель оказания услуг

Основной целью оказания услуг является проведение мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг Свердловской области на основе формирования единого механизма контроля качества государственных и муниципальных услуг в Свердловской области, в том числе, за счет создания инструментов повышения эффективности мониторинга и анализа оценок гражданами качества предоставления государственных и муниципальных услуг, обеспечения предоставления расширенной аналитики на основе данных мониторинга качества государственных и муниципальных услуг по Свердловской области, а также за счет повышения уровня информированности граждан о возможности дать оценку качества услуг.

Данные мониторинга качества предоставления услуг формируются на основе открытых данных постоянно функционирующей Информационно-аналитической системы мониторинга качества госуслуг (далее - ИАС МКГУ) и портала Ваш контроль (vashkontrol.ru), а также за счет сбора данных оценки качества государственных и муниципальных услуг многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг по Свердловской области (далее - МФЦ).

Размещение данных постоянно функционирующей Информационно-аналитической системы мониторинга качества госуслуг (ИАС МКГУ) в сети «Интернет» в форме открытых данных осуществляется в рамках реализации подпункта «г» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» в соответствии с Методическими рекомендациями по публикации открытых данных государственными органами и органами местного самоуправления и техническими требованиями к публикации открытых данных. Методические рекомендации по публикации открытых данных государственными органами и органами местного самоуправления, а также технические требования к публикации открытых данных утверждены протоколом заседания Правительственной комиссии по координации деятельности Открытого Правительства от 29 мая 2014 г. № 4.

2. Нормативно-правовая основа оказания услуг

Оказание услуг проводится с целью обеспечения исполнения подпункта «а» пункта 1 и абзаца второго подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», исполнения постановления Правительства Российской Федерации от 17.12.2012 № 1317 (ред. от 12.10.2015) «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» в части организации в Свердловской области единого механизма оценки гражданами качества оказания государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-

телекоммуникационных сетей и информационных технологий, а также выполнения перечня поручений Президента Российской Федерации от 28.01.2017 г. № Пр-161 по итогам совещания с членами Правительства, состоявшегося 11 января 2017 года.

Для оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг Свердловской области должна быть использована методика, аналогичная Методике оценки удовлетворенности граждан качеством оказания государственных услуг, используемая для оценки качества оказания государственных услуг территориальными органами федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальными органами государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) (далее - ФОИВ) в ИАС МКГУ, предусмотренная постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» с учетом изменений, внесенных постановлением Правительства Российской Федерации № 1168 от 12 ноября 2016 года «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284» (далее - ППРФ № 1284).

3. Общее описание состава услуг

Должны быть оказаны следующие услуги:

- проведен мониторинг удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг Свердловской области:
 - сформированы аналитические материалы по оценке гражданами качества государственных услуг, оказываемых ФОИВ, расположенными на территории Свердловской области (далее - федеральных услуг) на основе данных ИАС МКГУ;
 - обеспечен мониторинг качества оказания государственных услуг, оказываемых исполнительными органами государственной власти Свердловской области (далее – региональных услуг), в том числе в разрезе муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, и услуг, оказываемых органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области (далее – муниципальных услуг), в том числе в разрезе муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области;
 - сформированы аналитические материалы по оценке качества оказания государственных региональных и муниципальных услуг Свердловской области, в том числе в разрезе муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области.
- обеспечен доступ в соответствии с разработанной системой прав доступа к информационному ресурсу «Мониторинг качества государственных и муниципальных услуг. Свердловская область» (далее МКГУ СО), обеспечивающему аккумуляцию, графическое и структурированное в виде отчетов представление аналитических данных мониторинга качества государственных и муниципальных услуг по Свердловской области, сформированному силами Исполнителя.

3.1 Сроки и стоимость оказания услуг

Услуги оказываются в два этапа:

Этап оказания услуг № 1 – с даты заключения государственного контракта по 15 августа 2017 года.

Этап оказания услуг № 2 – с 16 августа по 15 декабря 2017 года.

Стоимость оказания услуг первого этапа не должна превышать 60 % цены государственного контракта.

3.2 Источники данных

Данные по федеральным, региональным и муниципальным услугам могут быть получены из ИАС МКГУ через открытые сервисы получения оценок, а также из ОД (открытые данные, размещаемые согласно подпункту «г» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»).

Условием формирования аналитических данных по оценке качества предоставления услуг регионального и муниципального уровня является сбор и выгрузка в ИАС МКГУ данных по таким услугам из МФЦ. Данные по региональным и муниципальным услугам формируются на основе подключения к ИАС МКГУ информационных систем МФЦ, предоставляющих данные по региональным и муниципальным услугам Свердловской области в соответствии с требованиями по подключению к ИАС МКГУ информационных систем поставщиков данных, утвержденными Минэкономразвития России «Описание технических требований к разработанным веб-сервисам интеграционного блока, позволяющим осуществлять передачу данных из сторонних информационных систем в ИАС МКГУ и из ИАС МКГУ в сторонние системы» и могут быть получены из ИАС МКГУ через открытые сервисы получения оценок.

Данные по государственным и муниципальным услугам, оказываемым на территории Свердловской области формируются из следующих источников:

Источники по федеральным услугам (ИАС МКГУ):

- СМС-опрос по данным, выгруженным ФОИВ,
- СМС-опрос по данным, выгруженным МФЦ,
- Федеральный Колл-центр,
- Инфоматы в ФОИВ,
- Инфоматы в МФЦ,
- Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ),
- Вэб-сайт Ваш контроль,
- Виджеты ИАС МКГУ.

Источники по региональным и муниципальным услугам:

- СМС-опрос по данным, выгруженным МФЦ,
- Федеральный или иной Колл-центр (по договоренности),
- Инфоматы в МФЦ.

Также представляются в виде структурированного перечня:

- отзывы и анкеты, размещенные на сайте Ваш контроль и относящиеся к услугам, предоставляемым на территории Свердловской области.

Перечень оцениваемых муниципальных образований Свердловской области и точек оказания государственных и муниципальных услуг в привязке к муниципальным образованиям формируется и утверждается Государственным заказчиком в течении 5 (пяти) рабочих дней после подписания контракта. Поступившие оценки привязываются к муниципальному образованию согласно утвержденному перечню в случае однозначной идентификации точки оказания услуги.

Информация о принадлежности источников данных муниципальным образованиям передается Государственным заказчиком в виде справочника оцениваемых муниципальных образований и таблицы соответствия справочника оцениваемых муниципальных образований и точек оказания государственных и муниципальных услуг (ФОИВ, РОИВ, ОМСУ и МФЦ) с указанием кодов ОКТМО и ФРГУ.

Для обеспечения возможности анализа данных по качеству оказания услуг в части привязки оценки услуги к конкретному оператору МФЦ, передача данных с кодом оператора будет добавлена в уникальный идентификатор услуги в рамках подключения (в поле `foreign_id`).

Предполагается, что информация о коде оператора будет добавляться в конце `foreign_id` в следующем формате:

- в качестве разделителя будет использован знак '@';
- формат кода оператора – строка, длиной до 40 байт;

(Пример: исходный уникальный идентификатор услуги в рамках подключения 665465465465, код оператора - '5062-89852789539-4534-343-4597340582', тогда значение `foreign_id` = '665465465465@5062-89852789539-4534-343-4597340582')

Передача данных с кодом оператора в составе идентификатора услуги в рамках подключения обеспечивается Государственным заказчиком.

3.3 Основные показатели оценки качества услуг

При формировании аналитических отчетов должен быть использован следующий набор показателей в части касающейся:

- общее количество оцененных фактов оказания услуг по региону;
- средняя величина оценки по региону;
- уровень удовлетворенности по региону;
- общее количество граждан, согласившихся участвовать в оценке по СМС (количество поступивших телефонных номеров) по региону (в целом и по источнику поступления оценок (органы власти и МФЦ));
- уровень конверсии (процент ответных к отправленным СМС) по региону (в целом и по источнику поступления оценок (органы власти и МФЦ));
- количество МФЦ региона, подключенных к ИАС МКГУ;
- общее количество оцененных фактов оказания услуг, поступивших из МФЦ;
- общее количество оцененных фактов оказания региональных услуг;
- общее количество оцененных фактов оказания муниципальных услуг;
- общее количество оставленных гражданами отзывов на сайте Ваш контроль по региону,
- доля отрицательных отзывов, от всех оставленных отзывов на сайте Ваш контроль по региону;
- доля отрицательных отзывов на сайте Ваш контроль, получивших ответы ведомств по региону.

В тех отчетах, где это возможно, должны быть представлены сравнения по следующим параметрам:

- за период (месяц, год),
- по источнику поступления оценок (органы власти и МФЦ),
- по способу оценки (СМС, телефонный центр, инфоматы, взб-сайт, виджеты),
- по типу услуг (федеральные, региональные, муниципальные),
- по территориальной принадлежности к муниципальному образованию, расположенному на территории Свердловской области,
- по принадлежности оценки к оператору МФЦ, оказавшему оцениваемую услугу.

Формируемые отчеты могут быть представлены в виде таблиц или графиков и таблиц.

3.4 Требования к проведению СМС-опроса по оценке качества предоставления региональных и муниципальных услуг

При получении из систем МФЦ данных для оценки качества предоставления региональных и муниципальных услуг в виде телефонных номеров получателей услуг, давших согласие на участие в опросе, должна быть проведена процедура оценки услуг, удовлетворяющая основным требованиям, установленным п. 7 Методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений), утвержденных приказом Минэкономразвития России от 3 июля 2015 г. № 435 «Выявление мнения гражданина о качестве предоставленной государственной услуги с использованием устройств подвижной радиотелефонной связи», в части касающейся. При этом

организация работы телефонного центра, используемого для процедуры оценки, входит в состав оказываемых услуг.

Данные для оценки качества предоставления региональных и муниципальных услуг в виде телефонных номеров получателей услуг формируются на основе подключения к ИАС МКГУ информационных систем МФЦ, предоставляющих данные по региональным и муниципальным услугам Свердловской области в соответствии с требованиями по подключению к ИАС МКГУ информационных систем поставщиков данных, утвержденными Минэкономразвития России «Описание технических требований к разработанным веб-сервисам интеграционного блока, позволяющим осуществлять передачу данных из сторонних информационных систем в ИАС МКГУ и из ИАС МКГУ в сторонние системы» и в формате, определенном данными техническими требованиями.

СМС-опрос должен проводиться в любом месяце, в котором из систем МФЦ будут предоставлены телефонные номера получателей региональных и/или муниципальных услуг. Рассылка СМС сообщений осуществляется по всем поступившим номерам, в случае, если общее количество поступивших номеров в месяц не превышает 750 номеров. В случае поступления более 750 номеров, рассылка осуществляется выборочно, но не менее, чем по 750 номерам в месяц.

По номерам, по которым на основе СМС-опроса получена оценка не более 3 баллов, осуществляется обзвон операторами телефонного центра с целью уточнения критериев качества оказания услуги, согласно ППРФ № 1284, вызвавших неудовлетворение получателя услуги. Передача задания на обзвон осуществляется по всем поступившим номерам с оценкой не более 3 баллов, в случае, если общее количество таких поступивших номеров в месяц не превышает 300 номеров. В случае, если число таких номеров превышает 300, передача задания на обзвон осуществляется выборочно, но не менее, чем по 300 номерам в месяц.

Обзвон выполняется выборочно на основании общих правил ФТЦ, при этом выборка должна составлять не менее 25 % от поступивших номеров.

Обязательным является требование о том, что участие в оценке является для гражданина бесплатным.

В конце каждого этапа оказания услуг предоставляется отчет о проведенном СМС-опросе по региональным и муниципальным услугам. Отчет предоставляется в форме электронного сообщения, а также на электронном носителе. По этапу оказания услуг № 2 в срок до 15 декабря 2017 года.

4. Описание информационного ресурса «МКГУ СО»

Информационный ресурс МКГУ СО – информационный ресурс, разрабатываемый силами Исполнителя и отвечающий следующим требованиям:

Информационный ресурс МКГУ СО должен быть доступен из сети Интернет для зарегистрированных пользователей в соответствии с системой прав доступа, разработанной Исполнителем и согласованной с Заказчиком на первом этапе оказания услуг;

Основным назначением данной системы является аккумуляция и структурированное представление аналитических данных мониторинга качества государственных и муниципальных услуг по Свердловской области и обеспечение доступа к данным в соответствии с разработанной системой прав доступа.

Целевыми аудиториями данного информационного ресурса являются:

- представители органов исполнительной власти Свердловской области, осуществляющие контроль качества государственных и муниципальных услуг в Свердловской области;
- представители МФЦ, РОИВ и ОМСУ, предоставляющие государственные и муниципальные услуги на территории Свердловской области.

4.1 Система прав доступа к МКГУ СО

Доступ к МКГУ СО предоставляется только зарегистрированным пользователям, каждый из которых наделен определенными правами на просмотр данных системы. Каждый набор прав соответствует определенной роли пользователя, определяемой на стадии его регистрации в системе.

Список пользователей согласуется Государственным заказчиком и предоставляется Исполнителю для регистрации в МКГУ СО. Каждый зарегистрированный пользователь получает уникальные логин и пароль.

В рамках оказания услуг, на первом этапе оказания услуг разрабатывается и согласуется с Государственным заказчиком система прав доступа к МКГУ СО, на втором этапе оказания услуг реализуется доступ пользователей с ролью, определенной для представителей органов исполнительной власти Свердловской области.

4.2 Состав автоматизированных отчетов МКГУ СО

В составе автоматизированных отчетов МКГУ СО должны быть представлены следующие функции:

- агрегация на основе ИАС МКГУ данных оценки услуг оказываемых:
 - территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и внебюджетных фондов, расположенных на территории Свердловской области;
 - многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг по Свердловской области, участвующими в оценке качества услуг гражданами на основе ИАС МКГУ и предоставляющими эти данные в систему;
- представление динамики изменения показателей оценки качества услуг как по региону в целом, так и отдельно по конкретным ФОИВ и МФЦ, расположенным на территории Свердловской области:
 - динамика изменения полученного количества оценок (отдельно по федеральным, региональным и муниципальным услугам) за период;
 - динамика изменения величины средней оценки за период.
- автоматизированное формирование на основе проведенной агрегации массива данных и представление его в табличном виде в разрезах:
 - по данным по ФОИВ, сформированным на основе сводной информации, собираемой в ИАС МКГУ:
 - количество оцененных фактов оказания услуг по региону;
 - средняя величина оценки по региону;
 - уровень удовлетворенности по региону;
 - общее количество граждан, согласившихся участвовать в оценке по СМС (количество поступивших телефонных номеров) по региону;
 - по параметрам деятельности МФЦ:
 - общее количество оцененных фактов оказания услуг, поступивших из МФЦ;
 - общее количество оцененных фактов оказания услуг, поступивших из МФЦ в разрезе типа услуги (федеральная, региональная, муниципальная);
 - общее количество МФЦ, поставляющих данные, в том числе с возможностью выбора: выгружающие телефонные номера и выгружающие оценки из инфоматов;

- общее количество граждан, согласившихся участвовать в оценке по СМС (количество поступивших телефонных номеров) из МФЦ;
- общее количество оцененных фактов оказания услуг, поступивших из инфоматов из МФЦ.

Дополнительно необходимо сформировать следующие разрезы автоматизированного формирования данных:

- по данным по конкретному муниципалитету по оценкам, поступившим из МФЦ, расположенным на территории данного муниципалитета, в том числе:
 - общее количество оцененных фактов оказания услуг по муниципалитету;
 - средняя величина оценки по муниципалитету;
 - уровень удовлетворенности по муниципалитету.

При этом должна быть предусмотрена реализация возможности выбора входных параметров:

- выбор периода (месяц, год),
- выбор муниципального образования, расположенного на территории Свердловской области, к которому относится точка предоставления услуги, согласно утвержденному Государственным заказчиком перечню оцениваемых муниципальных образований Свердловской области;
- выбор для отчетов по МФЦ, конкретного МФЦ, из которого поступают оценки.

Дополнительно необходимо сформировать следующие разрезы автоматизированного формирования данных:

- выбор для отчетов по МФЦ и по муниципалитету типа услуги (федеральная, региональная, муниципальная),
- выбор способа оценки (СМС, инфоматы, Телефонный центр).

Должна быть предусмотрена возможность выгрузки данных в форматах XLS и PDF.

5. Общие требования к аналитическим материалам

В рамках оказания услуг должны быть сформированы аналитические материалы по оценке гражданами качества предоставленных государственных (федеральных и региональных) и муниципальных услуг в Свердловской области.

Должны быть сформированы следующие аналитические отчеты:

- ежемесячные – ежемесячные аналитические материалы предоставляются в форме электронного сообщения до 30 числа месяца, следующего за отчетным, а за декабрь 2017 года в срок до 15 декабря 2017 года;
- годовой – ежегодные аналитические материалы предоставляются на бумажном и электронном носителе в срок до 15 декабря 2017 года.

Также должны быть представлены сводные перечни отзывов, оставленных гражданами на сайте Ваш контроль, содержащих оценку качества услуг, предоставленных на территории Свердловской области. Должны быть сформированы следующие сводные перечни отзывов:

- ежемесячные – в виде приложения к ежемесячному аналитическому отчету;
- годовой – в виде приложения к годовому аналитическому отчету.

Дополнительно необходимо сформировать следующие аналитические материалы:

1. квартальные аналитические отчеты:

Квартальные отчеты за I и II квартал 2017 года предоставляются в рамках оказания услуг первого этапа.

Квартальные отчеты за III и IV квартал 2017 года предоставляются в рамках оказания услуг второго этапа.

Квартальные отчеты предоставляются в форме электронного сообщения до 30 числа месяца, следующего за последним месяцем квартала, по которому предоставляется отчет, а за IV квартал (за октябрь, ноябрь и декабрь (неполный месяц)) 2017 года - в срок до 15 декабря 2017 года;

2. сводный отчет, содержащий анализ обратной связи с потребителями услуг в Свердловской области на основе отзывов, оставленных гражданами на сайте Ваш контроль за 2017 год:

Сводный отчет, содержащий анализ обратной связи с потребителями услуг в Свердловской области на основе отзывов, оставленных гражданами на сайте Ваш контроль за 2017 год строится на основе анализа данных ИАС МКГУ по отзывам граждан и предоставляется на электронном носителе в срок до 15 декабря 2017 года;

3. сравнительный аналитический отчет по оценке качества оказания государственных услуг в Уральском федеральном округе:

Сравнительный аналитический отчет по оценке качества оказания государственных услуг в Уральском федеральном округе строится на основе данных ИАС МКГУ по основным показателям оценки качества оказания услуг за 2017 год по регионам, входящим в состав Уральского федерального округа, по следующим параметрам:

- средняя величина оценки;
- уровень удовлетворенности;
- уровень конверсии (процент ответных к отправленным СМС);
- общее количество оцененных фактов оказания услуг, поступивших из МФЦ.

Отчет предоставляется на электронном носителе в срок до 15 декабря 2017 года.

5.1 Общие требования к ежемесячным отчетам

На основе сводной информации, аккумулируемой в ИАС МКГУ, содержащей оценки федеральных услуг, предоставленных гражданам в Свердловской области, а также на основе информации, полученной из систем МФЦ Свердловской области по оценкам региональных и муниципальных услуг, ежемесячные отчеты должны содержать анализ по следующим данным:

1. помесечная динамика общих параметров по региону:
 - общее количество оцененных фактов оказания услуг;
 - общее количество оценок, поступивших за месяц по региону;
 - средняя величина оценки по региону;
 - уровень удовлетворенности по региону;
 - общее количество граждан, согласившихся участвовать в оценке (поступивших телефонных номеров) по региону;
 - уровень конверсии (процент ответных к отправленным СМС) по региону;
 - количество МФЦ региона, подключенных к ИАС МКГУ;
 - общее количество граждан, согласившихся участвовать в оценке по СМС (количество поступивших телефонных номеров), поступивших из МФЦ;
 - уровень конверсии (процент ответных к отправленным СМС) по телефонным номерам, поступившим из МФЦ;
 - общее количество оцененных фактов оказания услуг, поступивших из инфоматов из МФЦ;
 - общее количество поступивших оцененных фактов оказания региональных услуг;
 - общее количество поступивших оцененных фактов оказания муниципальных услуг.
2. динамика параметров в разбивке по ведомствам (территориальным органам ФОИВ и государственных внебюджетных фондов, участвующим в оценке согласно ППРФ № 1284, далее - ведомствам):

- количество оцененных фактов оказания услуг по конкретному ведомству (из всех источников);
- средняя величина оценки по региону по конкретному ведомству (из всех источников);
- уровень удовлетворенности по региону по конкретному ведомству (из всех источников);
- общее количество граждан, согласившихся участвовать в оценке (поступивших телефонных номеров) по конкретному ведомству;
- уровень конверсии (процент ответченных к отправленным СМС) по конкретному ведомству;
- общее количество оценок фактов оказания услуг, поступивших из МФЦ по конкретному ведомству.

Дополнительно необходимо включить в аналитические отчеты следующие параметры анализа данных и способы их ранжирования:

- ранжирование ведомств по следующим параметрам: количество оцененных фактов оказания услуг, средняя оценка, уровень удовлетворенности.

3. помесечная динамика параметров в разбивке по источникам поступления оценок и способу оценки (СМС, телефонный центр, инфоматы, Ваш контроль, виджеты, ЕПГУ), в следующей разбивке: СМС (ФОИВ), СМС (МФЦ), инфоматы (ФОИВ), инфоматы (МФЦ), Телефонный центр (ФОИВ), Телефонный центр (МФЦ), ЕПГУ, Ваш контроль, Виджеты:

- количество оцененных фактов оказания услуг по источникам по каждому способу оценки;
- количество оценок по региону по источникам по каждому способу оценки;
- средняя величина оценки по региону по источникам по каждому способу оценки;
- уровень удовлетворенности по региону по источникам по каждому способу оценки.

Дополнительно необходимо включить в аналитические отчеты следующие параметры анализа данных и способы их ранжирования:

- ранжирование источников поступления оценок по следующим параметрам: количество оцененных фактов оказания услуг, средняя оценка, уровень удовлетворенности;
- ранжирование способов оценки по следующим параметрам: количество оцененных фактов оказания услуг, средняя оценка, уровень удовлетворенности.

4. помесечная динамика параметров оцененных фактов оказания услуг, полученных в МФЦ, с распределением по федеральным, региональным и муниципальным услугам, в разбивке по муниципальным образованиям, расположенным на территории Свердловской области, согласно утвержденному Государственным заказчиком перечню оцениваемых муниципальных образований Свердловской области:

- количество оцененных фактов оказания услуг по региону по каждому оцениваемому муниципальному образованию;
- количество оценок по региону по каждому оцениваемому муниципальному образованию;
- средняя величина оценки по региону по каждому оцениваемому муниципальному образованию;
- уровень удовлетворенности по региону по каждому оцениваемому муниципальному образованию.

Дополнительно необходимо включить в аналитические отчеты следующие параметры анализа данных и способы их ранжирования:

- ранжирование оцениваемых муниципальных образований по следующим параметрам: количество оценок, средняя оценка, уровень удовлетворенности.

5. ежемесячные параметры деятельности МФЦ Свердловской области с возможностью получения информации по оценкам до конкретного оператора МФЦ:

- количество подключенных к ИАС МКГУ систем МФЦ;
- количество систем МФЦ, выгружающих оценки из инфоматов в ИАС МКГУ;
- количество систем МФЦ, выгружающих телефонные номера в ИАС МКГУ;
- общее количество граждан, согласившихся участвовать в оценке по СМС (количество поступивших телефонных номеров), поступивших из МФЦ;
- уровень конверсии (процент отвеченных к отправленным СМС) по телефонным номерам, поступившим из МФЦ;
- количество оцененных фактов услуг через СМС, по телефонным номерам, поступившим из МФЦ (в разрезе оценок);
- общее количество оцененных фактов оказания услуг, поступивших из инфоматов из МФЦ;
- количество оцененных фактов услуг через инфоматы из МФЦ (в разрезе оценок);
- количество оцененных фактов оказания услуг по конкретному МФЦ;
- средняя величина оценки по конкретному МФЦ;
- уровень удовлетворенности по конкретному МФЦ;
- перечень подключенных к ИАС МКГУ МФЦ, не выгружающих оценки в ИАС МКГУ в текущем месяце;
- перечень подключенных к ИАС МКГУ МФЦ, не выгружающих телефонные номера в ИАС МКГУ в текущем месяце;
- перечень операторов МФЦ (при условии наличия передаваемых из систем МФЦ кодов операторов МФЦ), получивших негативную (менее 4 баллов) оценку в привязке к дате и наименованию услуги, по которой получена негативная оценка.

Дополнительно необходимо включить в аналитические отчеты следующие параметры анализа данных и способы их ранжирования:

- ранжирование МФЦ по следующим параметрам: количество оценок, средняя оценка, уровень удовлетворенности.

6. помесечная динамика параметров в разбивке по показателям, согласно ППРФ № 1284 (время предоставления государственных услуг, время ожидания в очереди при получении государственных услуг, вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг, комфортность условий в помещении, в котором предоставлены государственные услуги, доступность информации о порядке предоставления государственных услуг, далее – показатели 1284):

- количество оцененных фактов оказания услуг по конкретному показателю 1284 (из всех источников);
- количество оценок по региону по конкретному показателю 1284 (из всех источников);
- средняя величина оценки по региону по конкретному показателю 1284 (из всех источников);
- уровень удовлетворенности по региону по конкретному показателю 1284 (из всех источников).
- количество оцененных фактов оказания услуг по конкретному показателю 1284 (из МФЦ);
- средняя величина оценки по региону по конкретному показателю 1284 (из МФЦ);
- уровень удовлетворенности по региону по конкретному показателю 1284 (из МФЦ).

7. рейтинг по оцененным региональным и муниципальным услугам:

- ТОП-3 наиболее оцениваемых региональных и муниципальных услуг по региону, по которым наибольшее число граждан согласилось участвовать в оценке (поступившие телефонные номера);

- ТОП-3 наиболее оцененных региональных и муниципальных услуг по региону, по которым поступило наибольшее число оценок;
- ТОП-5 наиболее высоко оцененных региональных и муниципальных услуг по региону, по которым получены самые высокие оценки;
- БОТОМ-5 наиболее низко оцененных региональных и муниципальных услуг по региону, по которым поступило более 5 фактов оценки.

Также в форме приложения к отчету должен быть сформирован сводный перечень всех отставленных отзывов по региону за конкретный месяц.

Помимо этого, отчет должен содержать краткое экспертное заключение, обобщающее приведенные в отчете данные. Экспертное заключение должно содержать краткий вывод о деятельности региона в части качества предоставления государственных и муниципальных услуг, особенности рассматриваемого периода, существующие тенденции и особенности, в том числе указывающие на возможность или позволяющие выявить недобросовестную работу в части предоставления государственных услуг и работы с системой ИАС МКГУ.

5.2 Общие требования к годовому отчету

На основе сводной информации, аккумулируемой в ИАС МКГУ, содержащей оценки федеральных услуг, предоставленных гражданам в Свердловской области, а также на основе информации, полученной из систем МФЦ Свердловской области по оценкам региональных и муниципальных услуг, годовой отчет должен содержать анализ по следующим данным:

1. динамика общих параметров по региону за год:
 - общее количество оцененных фактов оказания услуг по региону;
 - общее количество оценок, поступивших за месяц по региону;
 - средняя величина оценки по региону;
 - уровень удовлетворенности по региону;
 - общее количество граждан, согласившихся участвовать в оценке (поступивших телефонных номеров) по региону;
 - уровень конверсии (процент ответных к отправленным СМС) по региону;
 - количество МФЦ региона, подключенных к ИАС МКГУ;
 - общее количество граждан, согласившихся участвовать в оценке по СМС (количество поступивших телефонных номеров), поступивших из МФЦ;
 - уровень конверсии (процент ответных к отправленным СМС) по телефонным номерам, поступившим из МФЦ;
 - уровень конверсии (процент ответных к отправленным СМС) по региону;
 - общее количество оцененных фактов оказания услуг, поступивших из информатов из МФЦ;
 - общее количество оцененных фактов оказания федеральных услуг;
 - общее количество поступивших оцененных фактов оказания региональных услуг;
 - общее количество поступивших оцененных фактов оказания муниципальных услуг.
2. динамика параметров в разбивке по ведомствам (территориальным органам ФОИВ и государственных внебюджетных фондов, участвующим в оценке согласно ППРФ № 1284, далее - ведомствам):
 - количество оцененных фактов оказания услуг по конкретному ведомству (из всех источников);
 - количество оценок по региону по конкретному ведомству (из всех источников);
 - средняя величина оценки по региону по конкретному ведомству (из всех источников);
 - уровень удовлетворенности по региону по конкретному ведомству (из всех источников);
 - общее количество граждан, согласившихся участвовать в оценке (поступивших телефонных номеров) по конкретному ведомству;
 - уровень конверсии (процент ответных к отправленным СМС) по конкретному ведомству;

- общее количество оценок фактов оказания услуг, поступивших из МФЦ по конкретному ведомству.
3. динамика параметров за год в разбивке по источникам поступления оценок и способу оценки (СМС, телефонный центр, инфоматы, Ваш контроль, виджеты, ЕПГУ), в следующей разбивке: СМС (ФОИВ), СМС (МФЦ), инфоматы (ФОИВ), инфоматы (МФЦ), Телефонный центр (ФОИВ), Телефонный центр (МФЦ), ЕПГУ, Ваш контроль, Виджеты:
- количество оцененных фактов оказания услуг по источникам по каждому способу оценки;
 - количество оценок по региону по источникам по каждому способу оценки;
 - средняя величина оценки по региону по источникам по каждому способу оценки;
 - уровень удовлетворенности по региону по источникам по каждому способу оценки.
- Кроме того, может быть представлено по состоянию за год:
- ранжирование способов оценки по следующим параметрам: количество оцененных фактов оказания услуг, средняя оценка, процент удовлетворенности;
 - ранжирование источников поступления оценок по следующим параметрам: количество оцененных фактов оказания услуг, средняя оценка, процент удовлетворенности.
4. динамика параметров оцененных фактов оказания услуг, полученных в МФЦ, с распределением по федеральным, региональным и муниципальным услугам, в разбивке по муниципальным образованиям, расположенным на территории Свердловской области, согласно утвержденному Государственным заказчиком перечню оцениваемых муниципальных образований Свердловской области:
- количество оцененных фактов оказания услуг по региону по каждому оцениваемому муниципальному образованию;
 - количество оценок по региону по каждому оцениваемому муниципальному образованию;
 - средняя величина оценки по региону по каждому оцениваемому муниципальному образованию;
 - уровень удовлетворенности по региону по каждому оцениваемому муниципальному образованию.
5. параметры деятельности в динамике за год по МФЦ Свердловской области с возможностью получения информации по оценкам до конкретного оператора МФЦ:
- количество подключенных к ИАС МКГУ систем МФЦ;
 - количество систем МФЦ, выгружающих оценки из инфоматов в ИАС МКГУ;
 - количество систем МФЦ, выгружающих телефонные номера в ИАС МКГУ;
 - общее количество граждан, согласившихся участвовать в оценке по СМС (количество поступивших телефонных номеров), поступивших из МФЦ;
 - уровень конверсии (процент ответных к отправленным СМС) по телефонным номерам, поступившим из МФЦ;
 - количество оцененных фактов услуг через СМС, по телефонным номерам, поступившим из МФЦ (в разрезе оценок);
 - общее количество оцененных фактов оказания услуг, поступивших из инфоматов из МФЦ;
 - количество оцененных фактов услуг через инфоматы из МФЦ (в разрезе оценок);
 - количество оцененных фактов оказания услуг по конкретному МФЦ;
 - средняя величина оценки по конкретному МФЦ;
 - уровень удовлетворенности по конкретному МФЦ;
 - перечень подключенных к ИАС МКГУ МФЦ, не выгружающих оценки в ИАС МКГУ в текущем году;
 - перечень подключенных к ИАС МКГУ МФЦ, не выгружающих телефонные номера в ИАС МКГУ в текущем году;

- перечень операторов МФЦ (при условии наличия передаваемых из систем МФЦ кодов операторов МФЦ), получивших негативную (менее 4 баллов) оценку в привязке к дате и наименованию услуги, по которой получена негативная оценка.
6. динамика параметров в разбивке по показателям, согласно ППРФ № 1284 (время предоставления государственных услуг, время ожидания в очереди при получении государственных услуг, вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг, комфортность условий в помещении, в котором предоставлены государственные услуги, доступность информации о порядке предоставления государственных услуг, далее – показатели 1284):
- количество оцененных фактов оказания услуг по конкретному показателю 1284 (из всех источников);
 - количество оценок по региону по конкретному показателю 1284 (из всех источников);
 - средняя величина оценки по региону по конкретному показателю 1284 (из всех источников);
 - уровень удовлетворенности по региону по конкретному показателю 1284 (из всех источников).
 - количество оцененных фактов оказания услуг по конкретному показателю 1284 (из МФЦ);
 - средняя величина оценки по региону по конкретному показателю 1284 (из МФЦ);
 - уровень удовлетворенности по региону по конкретному показателю 1284 (из МФЦ).
7. рейтинг по оцененным региональным и муниципальным услугам за год:
- ТОП-3 наиболее оцениваемых региональных и муниципальных услуг по региону, по которым наибольшее число граждан согласилось участвовать в оценке (поступившие телефонные номера);
 - ТОП-3 наиболее оцененных региональных и муниципальных услуг по региону, по которым поступило наибольшее число оценок;
 - ТОП-5 наиболее высоко оцененных региональных и муниципальных услуг по региону, по которым получены самые высокие оценки;
 - БОТОМ-5 наиболее низко оцененных региональных и муниципальных услуг по региону, по которым поступило более 5 фактов оценки.

Также в форме приложения к отчету должен быть сформирован сводный перечень всех оставленных отзывов по региону за год.

Помимо этого, отчет должен содержать краткое экспертное заключение, обобщающее приведенные в отчете данные. Экспертное заключение должно содержать краткий вывод о деятельности региона в части качества предоставления государственных и муниципальных услуг за год, особенности рассматриваемого периода, существующие тенденции и особенности, в том числе (при наличии) указывающие на возможность или позволяющие выявить недобросовестную работу в части предоставления государственных услуг и работы с системой ИАС МКГУ.

6. Общие требования к PR-сопровождению мониторинга качества государственных и муниципальных услуг в Свердловской области

В задачи PR-сопровождения мониторинга качества государственных и муниципальных услуг в Свердловской области входят, как минимум, следующие позиции:

- Формирование общественного интереса к возможности оценки качества государственных и муниципальных услуг в Свердловской области как к эффективному инструменту общественного контроля и повышения качества услуг;
- Повышение доверия граждан к механизму оценки качества государственных и муниципальных услуг в Свердловской области на основе ИАС МКГУ;

- Повышение удовлетворенности граждан за счет использования площадки (Сайт Ваш контроль) для обсуждения и оценки качества услуг в Свердловской области, формирования механизма обратной связи и своевременного реагирования;
- Взаимодействие со СМИ, обеспечение отвечающих целям PR-сопровождения количества и качества публикаций в прессе, организации эффективных коммуникаций.

6.1 Состав мероприятий

1. Подготовка и размещение информационных сообщений (материалов) о качестве госуслуг и его мониторинге (здесь и далее – ГУ, КГУ и МКГУ) в Свердловской области в Интернет-СМИ регионального уровня (не менее 3 сообщений на каждом этапе оказания услуг);
2. Подготовка материалов для публикации в местных СМИ и на сайте Правительства Свердловской области по росту КГУ в Свердловской области (не менее 1 материала на каждом этапе оказания услуг);
3. Упоминание Свердловской области в материалах одного из трех ведущих информационных агентств в Российской Федерации на федеральном уровне по тематике ГУ, КГУ и МКГУ (не менее 3 раз на каждом этапе оказания услуг);
4. Подготовка и публикация интервью со спикерами Свердловской области на тему КГУ, МКГУ в Интернет-СМИ регионального уровня (не менее 1 раза на первом этапе оказания услуг и 2 раз на втором этапе оказания услуг).
5. Упоминание Свердловской области на тему КГУ, МКГУ в материалах социальных сетей (странице facebook.com) (не менее 3 раз на каждом этапе оказания услуг);
6. Разработка информационного листка по оценке услуг Свердловской области, предназначенного для распространения в МФЦ Свердловской области в формате *.pdf (1 информационный листок на каждом этапе оказания услуг).

Дополнительно необходимо включить в состав мероприятий следующие позиции по PR-сопровождению:

7. Подготовка предложений по тематикам выступлений представителей Свердловской области на публичных мероприятиях, посвященных ГУ, КГУ и МКГУ (не менее 1 предложения);
8. Проведение пресс-конференции на площадке Интерфакса в Свердловской области (1 пресс-конференция по согласованию).

7. Состав оказываемых услуг по этапам

7.1 Услуги этапа №1

На первом этапе должны быть оказаны следующие услуги:

- проведен мониторинг удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг Свердловской области:
 - сформированы аналитические материалы по оценке гражданами качества государственных услуг, оказываемых ФОИВ, расположенными на территории Свердловской области на основе данных ИАС МКГУ;
 - обеспечен мониторинг качества оказания государственных услуг, оказываемых исполнительными органами государственной власти Свердловской области, в том числе в разрезе муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, и услуг, оказываемых органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской

области через МФЦ, в том числе в разрезе муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области;

- сформированы аналитические материалы по оценке качества оказания государственных региональных и муниципальных услуг Свердловской области, в том числе в разрезе муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области.
- сформированы требования к составу аналитических отчетов, предоставляемых посредством информационного ресурса «Мониторинг качества государственных и муниципальных услуг. Свердловская область» (далее МКГУ СО), разработанного силами Исполнителя;
- разработана структура прав доступа к информационному ресурсу МКГУ СО;
- обеспечено PR-сопровождение мониторинга качества государственных и муниципальных услуг в Свердловской области.

7.2 Услуги этапа №2

На втором этапе должны быть оказаны следующие услуги:

- проведен мониторинг удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг Свердловской области:
 - сформированы аналитические материалы по оценке гражданами качества государственных услуг, оказываемых ФОИВ, расположенными на территории Свердловской области на основе данных ИАС МКГУ;
 - обеспечен мониторинг качества оказания государственных услуг, оказываемых исполнительными органами государственной власти Свердловской области, в том числе в разрезе муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, и услуг, оказываемых органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области через МФЦ, в том числе в разрезе муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области;
 - сформированы аналитические материалы по оценке качества оказания государственных региональных и муниципальных услуг Свердловской области, в том числе в разрезе муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области;
- предоставлен доступ к информационному ресурсу МКГУ СО с возможностью автоматического формирования аналитических материалов в соответствии с разработанными и согласованными с Государственным заказчиком требованиями к составу аналитических отчетов и структурой прав доступа;
- обеспечено PR-сопровождение мониторинга качества государственных и муниципальных услуг в Свердловской области.

8. Ожидаемые результаты услуг

В результате оказания услуг должны быть оказаны следующие услуги:

- сформированы аналитические материалы по оценке гражданами качества федеральных, региональных и муниципальных услуг, оказываемых на территории Свердловской области:
 - сформированы ежемесячные аналитические материалы за каждый месяц оказания услуг, предоставляемые в форме электронного сообщения до 30 числа месяца, следующего за отчетным, за декабрь 2017 года в срок до 15 декабря 2017 года, а также предоставляемые в конце каждого этапа оказания услуг на электронном носителе,
 - сформированы ежемесячные сводные перечни отзывов, оставленных гражданами на сайте Ваш контроль, содержащих оценку качества услуг, предоставленных на

территории Свердловской области в виде приложения к ежемесячным аналитическим отчетам,

- сформирован ежегодный аналитический отчет, предоставляемый на бумажном и электронном носителе в срок до 15 декабря 2017 года,
- сформирован годовой сводный перечень отзывов, оставленных гражданами на сайте Ваш контроль, содержащих оценку качества услуг, предоставленных на территории Свердловской области в виде приложения к годовому аналитическому отчету;
- обеспечено проведение СМС-опроса, по оценке качества предоставления региональных и муниципальных услуг. Отчет о проведенном СМС-опросе по региональным и муниципальным услугам предоставляется в конце каждого этапа оказания услуг в форме электронного сообщения, а также на электронном носителе;
- обеспечен доступ к информационному ресурсу МКГУ СО с возможностью автоматического формирования аналитических материалов в соответствии с согласованной с Государственным заказчиком системой прав доступа для пользователей с ролью, определенной для представителей органов исполнительной власти Свердловской области. Доступ предоставляется на втором этапе оказания услуг;
- сформировано Руководство пользователя МКГУ СО. Руководство пользователя предоставляется в конце второго этапа оказания услуг;
- проведены мероприятия по PR-сопровождению мониторинга качества государственных и муниципальных услуг в Свердловской области. Отчет о проведенных мероприятиях предоставляется в конце каждого этапа оказания услуг.

Все отчетные материалы не должны содержать орфографических и пунктуационных ошибок, стиль изложения должен быть официальным, изложение материала связанным.

От Государственного заказчика:

Заместитель Министра



А.Ю. Ускова

От Исполнителя:

Первый заместитель
Генерального директора
ЗАО «Интерфакс»



м. п.

В.В. Герасимов

(С.И. Замулова)
(С.А. Соловьев)

АКТ
ПРИЕМКИ – СДАЧИ УСЛУГ

г. Екатеринбург

« ____ » _____ 20__ г.

Министерство экономики Свердловской области, именуемое в дальнейшем
«Государственный заказчик», в лице _____,

(должность, Ф.И.О.)

действующего на основании _____,
(Устава, Положения, Доверенности)

с одной стороны, и _____,
(наименование организации)

именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____,
(должность, Ф.И.О.)

действующего на основании _____,
(Устава, Положения, Доверенности)

с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. В соответствии с Государственным контрактом № 0162200011817000065 от « ____ »
_____ 2017 г. (далее – Контракт) Исполнитель выполнил обязательства по оказанию
услуг, а именно: _____

2. Фактическое качество оказанных услуг соответствует требованиям Контракта: _____

3. Вышеуказанные услуги согласно Контракту, должны быть оказаны в период с « ____ »
_____ 2017г. по 15 декабря 2017г., фактически оказаны в период с « ____ » _____
2017г. по « ____ » _____ 2017г.

4. Сумма, подлежащая оплате Исполнителю в соответствии с условиями Контракта _____

6. В соответствии с пунктом _____ Контракта сумма штрафных санкций составляет _____
(указывается порядок расчета штрафных санкций).

Общая стоимость штрафных санкций составит: _____

7. Итоговая сумма, подлежащая оплате Исполнителю с учетом удержания штрафных
санкций, составляет _____

8. Результаты оказанных услуг по Контракту: _____

9. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую
силу, по одному для каждой из Сторон.

Принял:

Сдал:

От Государственного заказчика:

От Исполнителя:

(подпись) Ф.И.О.

(подпись) Ф.И.О.

м. п.

м. п.

От Государственного заказчика:

От Исполнителя:

Заместитель Министра

Первый заместитель
Генерального директора
ЗАО «Интерфакс»



А.Ю. Ускова



В.В. Герасимов