

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРАКТ № 0162200011818001176
на проведение мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления
государственных и муниципальных услуг

Идентификационный код закупки позиции плана-
графика 18 26658096119665801001 0006 001 6399 244

г. Екатеринбург

«03» августа 2018 г.

Министерство экономики и территориального развития Свердловской области от имени Свердловской области, именуемое в дальнейшем «Государственный заказчик», «Заказчик» в лице заместителя Министра экономики и территориального развития Свердловской области Усковой Анны Юрьевны, действующего на основании доверенности от 07 февраля 2018 года № 9, с одной стороны, и

Закрытое акционерное общество «ИНТЕРФАКС», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Первого заместителя Генерального директора – Исполнительного директора Герасимова Владимира Владимировича, действующего на основании доверенности от 10 апреля 2018 года № 70

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 от 23 июля 2018 года, 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 2018 года, а в части исполнения обязательств – до исполнения сторонами своих обязательств в полном объеме.

2.2. Срок оказания Услуг по Контракту: с даты заключения контракта по 15 декабря 2018 года.

2.3. Услуги должны быть оказаны по месту нахождения Исполнителя.

3. Цена контракта и порядок оплаты

3.1. Цена настоящего Контракта составляет **1 548 400,00 (один миллион пятьсот сорок восемь тысяч четыреста) рублей 00 копеек**, в т.ч. НДС 18% – 236 196,61 руб.

В случае если настоящий Контракт заключен с физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем или иным лицом, занимающимся частной практикой, сумма, подлежащая уплате такому физическому лицу, уменьшается на размер налоговых платежей, связанных с оплатой настоящего Контракта.

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) рабочих 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. Массивы данных по оценке гражданами качества государственных (федеральных и региональных) и муниципальных услуг в Свердловской области, позволяющие формировать автоматизированные ежеквартальные отчеты по оценке гражданами качества предоставленных государственных (федеральных и региональных) и муниципальных услуг в Свердловской области, формируются согласно приложению к Техническому заданию:

- за II квартал до 30 августа 2018 года;
- за III квартал 2018 года до 30 октября 2018 года;
- за IV квартал 2018 года в срок до 15 декабря 2018 года

и предоставляются на электронном носителе Государственному заказчику в срок до 15 декабря 2018 года, а также размещаются на сервере Исполнителя или хостинг-провайдера, без дополнительных установок библиотек и служебных программ на клиентских рабочих местах.

4.2. Квартальные аналитические отчеты по оценке гражданами качества федеральных, региональных и муниципальных услуг, оказываемых на территории Свердловской области, предоставляются в форме электронного сообщения:

- за II квартал до 30 августа 2018 года;
- за III квартал 2018 года до 30 октября 2018 года;
- за IV квартал 2018 года в срок до 15 декабря 2018 года.

4.3. Годовой аналитический отчет на бумажном и электронном носителе предоставляется в срок до 15 декабря 2018 года, а также 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 в срок до 15 декабря 2018 года.

4.4. Представителям ИОГВ, в том числе Государственному заказчику, предоставляется безвозмездный доступ к массивам данных по оценке гражданами качества государственных (федеральных и региональных) и муниципальных услуг в Свердловской области, позволяющим формировать автоматизированные ежеквартальные отчеты, размещенным на сервере Исполнителя или хостинг-провайдера, без дополнительных установок библиотек и служебных программ на клиентских рабочих местах.

4.5. В ходе исполнения Контракта должен быть проведен СМС-опрос по оценке качества предоставления региональных и муниципальных услуг. Отчет о проведенном СМС-опросе по региональным и муниципальным услугам предоставляется в конце оказания услуг на электронном носителе в срок до 15 декабря 2018 года.

4.6. Сдача-приемка оказанных услуг осуществляется по месту нахождения Государственного заказчика и включает в себя: контроль, проверку соответствия оказанных Услуг требованиям, установленным настоящим Контрактом и Техническим заданием.

4.7. Исполнитель не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента завершения оказания услуг предоставляет Государственному заказчику Акт оказанных услуг в 2-х экземплярах, подписанных Исполнителем, согласно Приложению № 2 к настоящему Контракту.

4.8. В срок не более 3 (трех) рабочих дней с момента получения 2-х экземпляров Актов оказанных услуг Государственный заказчик, при условии отсутствия замечаний, подписывает Акты оказанных услуг и направляет их Исполнителю.

4.9. В случаях необходимости для проверки соответствия и качества оказанных Услуг требованиям Контракта Государственный заказчик проводит экспертизу. Экспертиза может проводиться Государственным заказчиком своими силами, а в определенных законодательством случаях к проведению экспертизы обязательно привлекаются эксперты, экспертные организации на основании контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее - Закон о контрактной системе).

Для проведения экспертизы эксперты, экспертные организации имеют право запрашивать у Государственного заказчика и Исполнителя дополнительные материалы, сведения, документы, относящиеся к условиям исполнения Контракта.

4.10. Результаты такой экспертизы оформляются в виде заключения.

В случае, если по результатам такой экспертизы установлены нарушения требований Контракта, не препятствующие приемке оказанных Услуг, в заключении могут содержаться предложения об устранении данных нарушений, в том числе с указанием срока их устранения.

4.11. При обнаружении несоответствия качества оказанных Услуг требованиям Контракта, а также при отрицательном экспертном заключении (при необходимости) Государственный заказчик в срок, не превышающий 1 (одного) рабочего дня направляет Исполнителю в письменной форме мотивированный Отказ от подписания Акта оказанных Услуг.

4.12. При принятии Государственным заказчиком решения о подписании Акта оказанных Услуг или об отказе в его подписании, учитываются предложения экспертов, экспертных организаций, отраженные в заключении по результатам указанной экспертизы.

4.13. Исполнитель в течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения Отказа, указанного в п. 4.11. Контракта, проверяет обоснованность отказа от приёмки и письменно информирует Государственного заказчика о принятом решении.

4.14. Исполнитель обязан в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня истечения срока, указанного в п. 4.13. Контракта устранить недостатки.

4.15. Устранение недостатков производится за счёт Исполнителя, включая оплату всех расходов, связанных с этим.

4.16. Отказ Государственного заказчика от принятия оказанных Услуг, не соответствующих Контракту и Техническому заданию, не освобождает Исполнителя от выполнения обязательств по Контракту.

4.17. По итогам приемки Услуг при отсутствии претензий Государственного заказчика относительно качества услуг, на основании представленного Исполнителем надлежащим образом оформленных приемо-сдаточных документов, с учетом положительного экспертного заключения Государственный заказчик подписывает данные документы

4.18. Обязательства Исполнителя по Контракту считаются исполненными с момента подписания Государственным Заказчиком Акта оказанных услуг

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, которые могут негативно повлиять на качество Услуг в будущем.

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 Заказчика:

6.3.1. В случае просрочки исполнения Заказчиком предусмотренных Контрактом обязательств по оплате за оказанные услуги Исполнитель вправе потребовать уплаты пеней. Пени начисляются за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Контрактом, в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации¹ от цены Контракта, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных Контрактом и фактически исполненных Исполнителем.

6.3.2. Штрафы начисляются за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств. Размер штрафа устанавливается Контрактом в виде фиксированной суммы, определенной в порядке, установленном Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 августа 2017 года № 1042 «Об утверждении Правил определения размера штрафа, начисляемого в случае ненадлежащего исполнения заказчиком, неисполнения или ненадлежащего исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательств, предусмотренных контрактом (за исключением просрочки исполнения обязательств заказчиком, поставщиком (подрядчиком, исполнителем)), и размера пени, начисляемой за каждый день просрочки исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательства, предусмотренного контрактом, о внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 15 мая 2017 года № 570 и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 25 ноября 2013 года № 1063», в размере:

1000 рублей, если цена контракта не превышает 3 млн. рублей (включительно);

5000 рублей, если цена контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей

¹ С 01.07.2018 слова «ставки рефинансирования» заменяются на слова «ключевой ставки».

(включительно).

Сумма штрафа составит: 1000 рублей 00 копеек.

6.4. Ответственность Исполнителя:

6.4.1. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Контрактом, размер штрафа устанавливается в виде фиксированной суммы, определяемой в следующем порядке:

10 процентов цены контракта (этапа) в случае, если цена контракта (этапа) не превышает 3 млн. рублей;

5 процентов цены контракта (этапа) в случае, если цена контракта (этапа) составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно).

Сумма штрафа составит: 154 840 рублей 00 копеек.

6.4.2. В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Контрактом, Государственный заказчик обязан потребовать уплаты пени. Пени начисляются за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного Контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Контрактом срока исполнения обязательства, в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации² от цены контракта, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных контрактом и фактически исполненных Исполнителем.

6.4.3. В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, Заказчик вправе удержать сумму начисленных неустоек (штрафов, пеней) из оплаты по Контракту, в соответствии со статьей 410 Гражданского кодекса Российской Федерации

6.4.4. Уплата неустойки (штрафа, пени) не освобождает виновную Сторону от выполнения принятых на себя обязательств по Контракту.

6.4.5. Сторона освобождается от уплаты неустойки (штрафа, пени), если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного Контрактом, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой Стороны.

6.4.6. В качестве подтверждения фактов неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, Заказчик вправе предъявлять фото- или видеоматериалы, являющиеся основанием для взыскания неустойки или применения иной формы ответственности в соответствии с действующим законодательством.

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

7. Обстоятельства непреодолимой силы

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему Контракту, если докажут, что оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), а именно: стихийных бедствий, войны или военных действий, изменений законодательства или других, не зависящих от сторон, чрезвычайных и неотвратимых обстоятельств, произошедших помимо их воли, и при условии, что эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение настоящего Контракта.

7.2. Сторона, для которой создавалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Контракту, должна незамедлительно дать письменное извещение другой стороне о наступлении или прекращении обстоятельств непреодолимой силы.

² С 01.07.2018 слова «ставки рефинансирования» заменяются на слова «ключевой ставки».

7.3. Срок исполнения обязательств по настоящему контракту увеличивается соразмерно времени, с учетом ликвидации последствий указанных факторов, в течение которого действовали такие обстоятельства

Если указанные обстоятельства действуют более 3 (Трех) последовательных месяцев, одна из Сторон может отказаться от исполнения настоящего Контракта путем направления уведомления другой стороне, при этом ни одна из Сторон не вправе требовать от другой Стороны возмещения убытков.

7.4. По требованию одной из сторон, наличие обстоятельств непреодолимой силы подтверждается компетентными государственными органами.

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 года № 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.

9.2. В случае, если цена контракта, указанная в пункте 3.1. настоящего Контракта на двадцать пять и более процентов ниже начальной (максимальной) цены контракта, обеспечение исполнения контракта устанавливается в размере, превышающем в полтора раза размер обеспечения исполнения контракта, указанный в пункте 9.1. настоящего Контракта.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. 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

Заказчик

**Министерство экономики
и территориального развития
Свердловской области**

Место нахождения и почтовый адрес: 620014,
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 и территориального
развития Свердловской области л/с 03003260030)
Расчетный счет: 40201810400000100001
в Уральском ГУ Банка России
г. Екатеринбург БИК 046577001

Заместитель Министра



/А.Ю. Ускова/

Исполнитель

Акционерное общество «Интерфакс»

Место нахождения и почтовый адрес: 127006,
г. Москва, улица Тверская-Ямская 1-я, д.2,
стр.1;
ИНН 7710137066
КПП 771001001
ОГРН 1037739169335
Телефон: +7 (495) 250-98-40
Адрес электронной почты: selena@interfax.ru.
Банковские реквизиты:
Банковские реквизиты:
Расчетный счет: 40702810300090020239
в Банк ВТБ (ПАО), г. Москва
ОКТМО 45382000
к/с 30101810700000000187
БИК 044525187
Дата постановки на учет 01.06.1992

Первый заместитель Генерального директора
Исполнительный директор



/В.В. Герасимов/


С.А. Давыдова




ПАРУЛИНА Н.В.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на проведение мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг

1. Общие сведения

1.1. Полное наименование темы:

Проведение мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.2. Государственный заказчик:

Министерство экономики и территориального развития Свердловской области.

1.3. Исполнитель работ, услуг:

Определяется на конкурсной основе в соответствии с действующим законодательством.

1.4. Срок оказания услуг:

С даты заключения государственного контракта по 15 декабря 2018 года.

1.5. Источник финансирования:

Финансирование осуществляется за счет средств бюджета Свердловской области.

1.6. Термины, сокращения и определения

Таблица 1. Термины, сокращения и определения

Термин	Определение
Единый портал, ЕПГУ	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru/)
ИАС МКГУ, Система	Автоматизированная информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг. Информационный ресурс, доступный через сеть Интернет, состоит из открытой (сайт «Ваш контроль») и закрытой части
ФОИВ	федеральные органы исполнительной власти (их структурные подразделения) и территориальные органы государственных внебюджетных фондов (их региональные отделения)
ИОГВ	Исполнительные органы государственной власти Свердловской области
Муниципалитеты	Муниципальные образования, расположенные на территории Свердловской области

МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
Открытые данные	<p>Форма размещения государственными органами и органами местного самоуправления информации о своей деятельности в сети «Интернет», при которой указанная информация размещается в сети «Интернет» в виде массивов данных, организованных в формате, обеспечивающем их автоматическую обработку в целях повторного использования без предварительного изменения человеком (машиночитаемый формат), и на условиях ее свободного использования.</p> <p>Размещение государственными органами и органами местного самоуправления информации о своей деятельности 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».</p> <p>Пользователь может использовать (в том числе повторно) открытые данные свободно, бесплатно, бессрочно, безвозмездно и без ограничения территории использования, в том числе имеет право копировать, публиковать, распространять, видоизменять открытые данные и объединять их с другой информацией, использовать открытые данные в коммерческих целях, использовать для создания программ для ЭВМ и приложений.</p> <p>При использовании открытых данных пользователь обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать открытые данные только в законных целях; - не искажать открытые данные при их использовании; - сохранять ссылку на источник информации при использовании открытых данных
ФТЦ	Автоматизированная информационная система «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг»
ППРФ №1284	Постановление 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»
ППРФ №797	Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»
РФ	Российская Федерация

Сайт, портал «Ваш контроль», Сайт	Открытая часть ИАС МКГУ, доступная через сеть Интернет по адресу https://vashkontrol.ru/
ТЗ	Техническое задание
Массив данных	Совокупность структурированных данных одного типа, расположенных в вычислительной среде последовательно друг за другом и обозначенных одним именем
Автоматизированный отчет	Обработка массива данных, выполняемая автоматически, с использованием сторонних открытых библиотек доступных для работы с MS Excel, пригодный к использованию на персональных компьютерах с версиями операционных систем, обеспеченных официальной поддержкой разработчика этих операционных систем, и позволяющая анализировать систему показателей мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг за отчетные периоды с возможностью выборочного отбора первичной информации по формам согласно приложению к ТЗ
Годовой аналитический отчет	Годовой аналитический отчет по оценке гражданами качества предоставленных государственных (федеральных и региональных) и муниципальных услуг в Свердловской области за 2018 год

2. Цель оказания услуг

Основной целью оказания услуг является повышение качества оказания государственных и муниципальных услуг в Свердловской области за счёт проведения мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг. Мониторинг осуществляется 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 ИОГВ, предоставляющих государственные услуги и муниципалитетов, предоставляющих муниципальные услуги.

Данные мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг формируются на основе всех доступных источников открытых данных, в том числе открытых данных постоянно функционирующей открытой части ИАС МКГУ – портала Ваш контроль (vashkontrol.ru), а также данных, предоставляемых из информационных систем МФЦ.

Размещение данных в постоянно функционирующей 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 года № 4.

3. 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 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», исполнения постановления Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 года № 1317 (ред. от 06.02.2017) «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 года № 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 января 2017 года № Пр-161 по итогам совещания с членами Правительства, состоявшегося 11 января 2017 года.

Для оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг в Свердловской области должны использоваться правила, аналогичные правилам оценки удовлетворенности граждан качеством оказания государственных услуг, используемые для оценки качества оказания государственных услуг территориальными ФОИВ в ИАС МКГУ, предусмотренные ППРФ №1284 и методические рекомендации 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), утвержденные приказом Минэкономразвития России от 12.03.2018 № 120.

4. Общее описание состава услуг

Должны быть оказаны следующие услуги:

1) Проведен мониторинг удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в 2018 году, в том числе:

- сформирован массив данных по оценке гражданами качества оказания государственных услуг, оказываемых ФОИВ во II-IV кварталах 2018 года, расположенными на территории Свердловской области (далее - федеральных услуг) на основе данных ИАС МКГУ, позволяющий формировать автоматизированные отчеты по параметрам, заданным ТЗ;

- сформирован массив данных по оценке гражданами качества оказания государственных региональных и муниципальных услуг Свердловской области во II-IV кварталах 2018 года, позволяющий формировать автоматизированные отчеты по параметрам, заданным ТЗ;

- проведен СМС-опрос по оценке качества оказания государственных услуг, оказываемых исполнительными органами государственной власти Свердловской области (далее – региональных услуг) и услуг, оказываемых органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области (далее – муниципальных услуг) во II-IV кварталах 2018 года;

2) Сформированы и представлены ежеквартальные аналитические отчеты за II-IV кварталы 2018 года и годовой аналитический отчет;

3) Обеспечен безвозмездный доступ к массивам данных с возможностью формирования автоматизированных ежеквартальных отчетов. Массивы данных размещаются на сервере Исполнителя или хостинг-провайдера до конца срока действия Государственного контракта. Перечень ИОГВ и иных лиц, которым предоставляется доступ к массивам данных, формируется Государственным заказчиком и направляется Исполнителю в порядке, установленном в п. 5.1. настоящего ТЗ.

4.1. Источники данных

Данные по федеральным, региональным и муниципальным услугам могут быть получены из любых доступных источников Открытых данных, в том числе из открытых данных постоянно функционирующей ИАС МКГУ через открытые сервисы получения оценок, а также из информационных систем МФЦ, предоставляющих данные по региональным и муниципальным услугам Свердловской области.

Условием формирования аналитических данных по оценке качества предоставления услуг регионального и муниципального уровня является сбор и выгрузка 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 в соответствии с форматом данных, описанном в данном документе.

Данные по государственным и муниципальным услугам, оказываемых 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;
- ФТЦ;
- Инфоматы в ФОИВ;
- Инфоматы в МФЦ;
- ЕПГУ;
- Вэб-сайт Ваш контроль;
- Виджеты ИАС МКГУ.

Источники по региональным и муниципальным услугам:

- СМС-опрос по данным, выгруженным МФЦ;
- ФТЦ или иной Колл-центр;
- Инфоматы в МФЦ.

Перечень оцениваемых территорий муниципальных образований Свердловской области (далее - муниципалитетов) и точек оказания государственных и муниципальных услуг в привязке к муниципальным образованиям формируется и утверждается Государственным заказчиком в течение 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 территориям муниципальных образований передается Государственным заказчиком в виде справочника оцениваемых муниципальных образований и таблицы соответствия справочника оцениваемых муниципальных образований и точек оказания государственных и муниципальных услуг (ИОГВ, МФЦ и муниципалитетов) 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 добавляется поставщиком данных в уникальный идентификатор услуги в рамках подключения (в поле `foreign_id`).

Информация о коде оператора добавляется в конце `foreign_id` в следующем формате:

- в качестве разделителя 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.

5. Требования к проведению мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг

Мониторинг удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг может быть осуществлен с помощью любых средств, обеспечивающих проведение мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Свердловской области в соответствии с требованиями данного ТЗ.

Данные мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг формируются на основе всех доступных источников открытых данных, в том числе открытых данных постоянно функционирующей открытой части ИАС МКГУ – портала Ваш контроль (vashkontrol.ru), а также за счет сбора данных по государственным и муниципальным услугам из МФЦ.

Размещение данных постоянно функционирующей 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 года № 4.

5.1. Требования к автоматизированным ежеквартальным отчетам

В рамках оказания услуг должны быть сформированы массивы данных по оценке гражданами качества государственных (федеральных и региональных) и муниципальных услуг в Свердловской области, позволяющие формировать автоматизированные отчеты по параметрам, заданным техническим заданием (Приложение к ТЗ) за II квартал до 30 августа 2018 года, за III квартал 2018 года до 30 октября 2018 года, а за IV квартал 2018 года – в срок до 15 декабря 2018 года и предоставляются на электронном носителе Государственному заказчику, а также размещаются на сервере Исполнителя или хостинг-провайдера за счет Исполнителя, без дополнительных установок библиотек и служебных программ на клиентских рабочих местах.

Для формирования массива данных по оценке гражданами качества региональных и муниципальных услуг в Свердловской области, позволяющего формировать автоматизированный отчет за II квартал 2018 года, Государственный заказчик обеспечивает представление телефонных номеров получателей региональных и/или муниципальных услуг за апрель, май, июнь 2018 года в течение 5 дней после подписания Государственного контракта.

Государственный заказчик в течение 5 дней после подписания Государственного контракта предоставляет Исполнителю перечень ИОГВ, которым необходимо обеспечить безвозмездный доступ к массивам данных по оценке гражданами качества государственных (федеральных и региональных) и муниципальных услуг в Свердловской области, позволяющим

формировать автоматизированные ежеквартальные отчеты, размещенным на сервере Исполнителя или хостинг-провайдера за счет Исполнителя, до конца срока действия Государственного контракта.

Автоматизированный ежеквартальный отчет формируется и выгружается с использованием сторонних открытых библиотек, доступных для работы в формате MS Excel на сервер Исполнителя или хостинг-провайдера. В автоматизированном ежеквартальном отчете должна быть предусмотрена возможность сортировки по ФОИВ, ИОГВ, муниципалитетам и МФЦ.

5.2. 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 «Выявление мнения гражданина о качестве предоставленной государственной услуги с использованием устройств подвижной радиотелефонной связи» 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 12 марта 2018 г. № 120, в части касающейся. При этом организация проведения смс-опроса и телефонного опроса, 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. По запросу Исполнителя Государственный заказчик может обеспечить в электронном виде ежемесячное, начиная с апреля 2018 года, предоставление телефонных номеров получателей региональных и/или муниципальных услуг.

СМС-опрос граждан, давших согласие на участие в опросе по оценке качества предоставления региональных и муниципальных услуг в апреле, в мае и в июне 2018 года, должен быть проведен не позднее 15 августа 2018 года. СМС-опрос должен проводиться в каждом месяце, в котором из систем МФЦ будут предоставлены телефонные номера получателей региональных и/или муниципальных услуг. Рассылка СМС сообщений осуществляется по всем поступившим номерам, удовлетворяющим критериям форматно-логистического контроля ИАС МКГУ и ФТЦ (проверка формата номера, количества оценок, поступивших с одного номера и др.) в случае, если общее количество поступивших номеров в месяц не превышает 1500 номеров. В случае поступления более 1500 номеров, рассылка осуществляется выборочно, но не менее, чем по 1500 номерам в месяц.

СМС-сообщение получателям региональных и/или муниципальных услуг может направляться только по рабочим дням с 10:00 до 19:00 по местному времени в соответствии с часовой зоной, установленной на территории Свердловской области.

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 400 номеров. В случае, если число таких номеров превышает 400, передача задания на обзвон осуществляется выборочно, но не менее, чем по 400 номерам в месяц.

Обзвон выполняется выборочно на основании общих правил ФТЦ. Обязательным является требование о том, что участие в оценке является для гражданина бесплатным.

В конце оказания услуг предоставляется отчет о проведенном СМС-опросе по региональным и муниципальным услугам Свердловской области. Отчет предоставляется в форме электронного сообщения, а также на электронном носителе, в срок до 15 декабря 2018 года.

Результаты проведенных СМС-опросов получателей региональных и/или муниципальных услуг должны храниться в течение года после проведения мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг у Исполнителя и в случае необходимости могут быть предоставлены Государственному заказчику.

6. Требования к ежеквартальным и годовому аналитическим отчетам

В рамках оказания услуг должны быть сформированы ежеквартальные аналитические отчеты по оценке гражданами качества предоставленных государственных (федеральных и региональных) и муниципальных услуг в Свердловской области за II квартал до 30 августа 2018 года, за III квартал 2018 года до 30 октября 2018 года, а за IV квартал 2018 года – в срок до 15 декабря 2018 года и предоставляются на электронном носителе.

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

- динамика общих параметров по региону за квартал, в том числе помесечно:
 - 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;
 - количество поступивших телефонных номеров (общее количество граждан, согласившихся участвовать в оценке) по региону, из них поступивших из ФОИВ и из МФЦ;
 - уровень конверсии (процент ответных к отправленным СМС) по региону;
 - уровень конверсии (процент ответных к отправленным СМС) по телефонным номерам, поступившим из ФОИВ;
 - уровень конверсии (процент ответных к отправленным СМС) по телефонным номерам, поступившим из МФЦ;
 - количество МФЦ региона, подключенных к ИАС МКГУ;
 - общее количество граждан, согласившихся участвовать в оценке по СМС (количество поступивших телефонных номеров), поступивших из МФЦ;
 - 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.

Помимо этого, каждый ежеквартальный аналитический 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 квартал, особенности рассматриваемого периода, существующие тенденции и особенности, в том числе (при наличии) указывающие на возможность или позволяющие выявить недобросовестную работу в части предоставления государственных и муниципальных услуг и работы с ИАС МКГУ.

В рамках оказания услуг должен быть сформирован годовой аналитический отчет в срок до 15 декабря 2018 года, предоставляется на бумажном и электронном носителе.

Годовой аналитический отчет должен содержать оценку гражданами качества оказания государственных (федеральных и региональных) и муниципальных услуг в Свердловской области, предоставленных ФОИВ с января по декабрь 2018 года, а предоставленных ИОГВ и/или муниципалитетами с апреля по декабрь 2018 года.

Также в виде приложения к годовому аналитическому отчету на электронном носителе должен быть представлен сводный перечень отзывов, оставленных гражданами на сайте «Ваш контроль», содержащих оценку качества услуг, предоставленных на территории Свердловской области.

На основе сводной информации, аккумулируемой в ИАС МКГУ, содержащей оценки федеральных услуг, предоставленных гражданам в Свердловской области, а также на основе информации, полученной по оценкам региональных и муниципальных услуг Свердловской области, 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 год 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;
 - уровень конверсии (процент ответных к отправленным СМС) по телефонным номерам, поступившим из ФОИВ;
 - уровень конверсии (процент ответных к отправленным СМС) по телефонным номерам, поступившим из МФЦ;
 - количество МФЦ региона, подключенных к ИАС МКГУ;
 - общее количество граждан, согласившихся участвовать в оценке по СМС (количество поступивших телефонных номеров), поступивших из МФЦ;
 - общее количество оцененных фактов оказания услуг, поступивших из инфоматов 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 оцененных фактов оказания услуг, полученных в МФЦ, с распределением по федеральным, региональным и муниципальным услугам, в разбивке по территориям муниципальных образований, расположенных 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.

3. 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;

Помимо этого, годовой аналитический 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 и муниципальных услуг и работы с ИАС МКГУ.

7. Требования к обеспечению доступа к массивам данных

Работа Государственного заказчика с массивами данных по оценке гражданами качества государственных (федеральных и региональных) и муниципальных услуг в Свердловской области, позволяющих формировать автоматизированные ежеквартальные отчеты, размещенными на сервере Исполнителя или хостинг-провайдера, должна осуществляться через WEB-интерфейс, иметь однопользовательский режим доступа.

Предоставление доступа к массивам данных и отчетам, содержащихся на сервере Исполнителя или хостинг-провайдера, должно осуществляться посредством поддержки web-браузеров: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Safari.

Допустимое количество времени простоя для сервера Исполнителя или хостинг-провайдера должно быть не более 3 рабочих дней в месяц, за исключением регламентных работ и обновления массивов данных по оценке гражданами качества государственных (федеральных и региональных) и муниципальных услуг в Свердловской области, позволяющих формировать автоматизированные ежеквартальные отчеты. Общее время простоя с учетом регламентных работ и обновления массивов данных по оценке гражданами качества государственных (федеральных и региональных) и муниципальных услуг в Свердловской области, позволяющих формировать автоматизированные ежеквартальные отчеты не должно превышать 4 рабочих дня в месяц. Для проведения плановых работ должно выделяться технологическое окно – с 21-00 по 8-00 (по местному времени Исполнителя).

Обеспечение доступа к массивам данных по оценке гражданами качества государственных (федеральных и региональных) и муниципальных услуг в Свердловской области, позволяющих формировать автоматизированные ежеквартальные отчеты и, размещенных на сервере Исполнителя или хостинг-провайдера, должно осуществляться круглосуточно: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю до конца срока действия Государственного контракта.

8. Ожидаемые результаты услуг

В результате оказания услуг должны быть:

Сформированы массивы данных по оценке гражданами качества государственных (федеральных и региональных) и муниципальных услуг в Свердловской области, позволяющие формировать автоматизированные ежеквартальные отчеты по оценке гражданами качества предоставленных государственных (федеральных и региональных) и муниципальных услуг в Свердловской области, согласно приложению к ТЗ за II квартал до 30 августа 2018 года, за III квартал 2018 года до 30 октября 2018 года, а за IV квартал 2018 года – в срок до 15 декабря 2018 года и предоставлены на электронном носителе Государственному заказчику, а также размещены на сервере Исполнителя или хостинг-провайдера, без дополнительных установок библиотек и служебных программ на клиентских рабочих местах.

Предоставлены квартальные аналитические отчеты по оценке гражданами качества федеральных, региональных и муниципальных услуг, оказываемых на территории Свердловской области в форме электронного сообщения за II квартал до 30 августа 2018 года, за III квартал 2018 года до 30 октября 2018 года, а за IV квартал 2018 года – в срок до 15 декабря 2018 года.

Предоставлен годовой аналитический отчет на бумажном и электронном носителе в срок до 15 декабря 2018 года, а также 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 в срок до 15 декабря 2018 года.

Обеспечен представителям ИОГВ, в том числе Государственному заказчику, безвозмездный доступ к массивам данных по оценке гражданами качества государственных (федеральных и региональных) и муниципальных услуг в Свердловской области, позволяющие формировать автоматизированные ежеквартальные отчеты, размещенным на сервере Исполнителя или хостинг-провайдера, без дополнительных установок библиотек и служебных программ на клиентских рабочих местах.

Проведен СМС-опрос по оценке качества предоставления региональных и муниципальных услуг. Отчет о проведенном СМС-опросе по региональным и муниципальным услугам предоставляется в конце оказания услуг на электронном носителе в срок до 15 декабря 2018 года.

1. Параметры, поля и форма отчета по Свердловской области

Таблица 1. Параметры отчета по Свердловской области

№ п/п	Параметр	Определение
1	Тип отчета	Доступные значения: - Квартальный.
2	Год/Квартал	Доступные значения для параметра «Годовой»: - 2018. Доступные значения для параметра «Квартальный»: - Второй; - Третий; - Четвертый.
3	Источник оценок	Доступные значения: - Ведомство.Колл-центр; - Ведомство.СМС; - Ведомство.Инфоматы; - МФЦ.Колл-центр; - МФЦ.СМС; - МФЦ.Инфоматы; - ЕПГУ; - Ваш контроль; Возможен мультивыбор.
4	ФОИВ/ИОГВ/ Муниципалитет/МФЦ	Доступные значения: - ФОИВ; - ИОГВ; - Муниципалитеты; -МФЦ; - Все. Возможен мультивыбор.
5	Услуга	Доступные значения: - Федеральные; - Региональные; - Муниципальные; - Все. Возможен мультивыбор.

Таблица 2. Поля отчета по Свердловской области

№ п/п	Поле	Определение
1	Тип субъекта/Субъект	Тип и наименование(я) ФОИВ или ИОГВ или Муниципалитета или МФЦ
2	Количество оцененных фактов оказания услуг	Количество фактов оказания услуг субъекта, переданное в Систему, удовлетворяющих следующим условиям:

		- Дата оказания услуги принадлежит отчетному периоду; - Источник оценке по данному факту оказания услуги является источник, выбранный в параметрах отчета;
3	Средняя оценка	Значение, рассчитанное по следующей формуле: $\frac{\sum_{i=1}^5 (i * \text{Количество оценок } i)}{\text{Количество оценок}}$ где: <i>i</i> – номинал оценки (от 1 до 5). Количество оценок <i>i</i> – количество оценок одного номинала для фактов оказания услуг, удовлетворяющих условиям п. 2. Количество оценок – общее количество оценок для фактов оказания услуг, удовлетворяющих п. 2.
4	Уровень удовлетворенности	Значение, рассчитанное по следующей формуле: $\frac{\text{Количество оценок } 4 + \text{Количество оценок } 5}{\text{Количество оценок}} * 100\%$ где: Количество оценок4 и Количество оценок5 – это количество оценок 4 и 5 для фактов оказания услуг, удовлетворяющих условиям п. 2.
5	Количество поступающих телефонных номеров	Количество номеров мобильных телефонов, оставленных гражданами при получении услуг, удовлетворяющих следующим условиям: - услуга предоставлена соответствующим субъектом из п. 1; - дата предоставления услуги принадлежит отчетному периоду. Возможна сортировка.
6	Итого по Региону	В поле суммируются уникальные значения, относящиеся к Региону.

Таблица 3.Пример отображения формы отчета по Свердловской области

Период:	2 квартал 2018 года
Источник оценок:	Все
Субъект:	Все
Тип услуги:	Все
Услуга:	Все

№ п/п	Субъект	Кол-во оцененных фактов оказания услуг	Средняя оценка	Уровень удовлетворенности	Кол-во поступивших телефонных номеров
Итого по Региону		65	4,7	88,5%	38
1	Все ФОИВ	40	4,4	84%	18
1.1	ФОИВ1	10	4,3	84%	8
1.1.1	услуга1	2	4,4	86%	1
1.1.2	услуга2	2	4,5	87%	1
2	Все ИОГВ	51	4,6	85%	40
2.1	ИОГВ1	31	4,6	85%	20
2.1.1	услуга1	4	4,7	88%	2
2.1.2	услуга2	9	4,5	84%	4
3	Все Муниципалитеты	19	4,9	88%	16
3.1	Муниципалитет1	9	4,9	88%	6
3.1.1	услуга1	7	4,8	86%	5

2. Параметры, поля и форма отчета по ФОИВ

Таблица 1. Параметры отчета по ФОИВ

№ п/п	Параметр	Определение
1	Тип отчета	Доступные значения: <ul style="list-style-type: none"> • Квартальный.
	Год/Месяц/Квартал	Доступные значения для параметра «Год»: <ul style="list-style-type: none"> • 2018. Доступные значения для параметра «Квартал»: <ul style="list-style-type: none"> • Второй; • Третий; • Четвертый.
	Источник оценок	Доступные значения: <ul style="list-style-type: none"> • Ведомство.Колл-центр; • Ведомство.СМС; • Ведомство.Инфоматы • МФЦ.Колл-центр; • МФЦ.СМС; • МФЦ.Инфоматы • ЕПГУ • Ваш контроль Возможен мультिवыбор.
	ФОИВ	Доступные значения: <ul style="list-style-type: none"> • Список ФОИВ из ППРФ №1284 (возможен мультिवыбор); • Значение «Все».
	Услуга	<ul style="list-style-type: none"> • Перечень федеральных услуг, оказываемых wybranными ФОИВ (возможен мультिवыбор). Услуги, указанные в ППРФ №1284 и ППРФ №797, выделены в отдельный подраздел; • Значение «Все».

Таблица 2. Поля отчета по ФОИВ

№ п/п	Поле	Определение
	№	Порядковый номер записи в таблице с данными.
	ФОИВ	Наименование(я) ФОИВ, выбранное в параметрах отчета. Возможна сортировка.
	Количество оцененных фактов оказания услуг	Количество фактов оказания услуг ФОИВ, переданное в Систему, удовлетворяющих следующим условиям: <ul style="list-style-type: none"> • Дата оказания услуги принадлежит отчетному периоду; • Источником оценки по данному факту оказания услуги является источник, выбранный в параметрах отчета; • Оценку по факту оказания услуги передал соответствующий

		ФОИВ из п.2. Возможна сортировка.
	Средняя оценка	Значение, рассчитанное по следующей формуле: $\frac{\sum_{i=1}^5 i * \text{Количество оценок } i}{\text{Количество оценок}}$ где: <i>i</i> – номинал оценки (от 1 до 5). Количество оценок <i>i</i> – количество оценок одного номинала для фактов оказания услуг, удовлетворяющих условиям п.3. Количество оценок – общее количество оценок для фактов оказания услуг, удовлетворяющих п.3. Возможна сортировка.
	Уровень удовлетворенности	Значение, рассчитанное по следующей формуле: $\frac{\text{Количество оценок } 4 + \text{Количество оценок } 5}{\text{Количество оценок}} * 100\%$ где: Количество оценок4 и Количество оценок5 – это количество оценок 4 и 5 для фактов оказания услуг, удовлетворяющих условиям п.3.
	Количество поступивших телефонных номеров	Количество номеров мобильных телефонов, оставленных гражданами при получении услуг, удовлетворяющих следующим условиям: <ul style="list-style-type: none"> • Услуга предоставлена соответствующим ФОИВ из п.2; • Дата предоставления услуги принадлежит отчетному периоду. Возможна сортировка.
Итого:		
	Количество оцененных фактов оказания услуг	Сумма всех значений по полю «Количество оцененных фактов оказания услуг».
	Средняя оценка	Среднее значение всех величин по полю «Средняя оценка».
	Уровень удовлетворенности	Среднее значение всех величин по полю «Уровень удовлетворенности».
	Количество поступивших телефонных номеров	Сумма всех значений по полю «Количество поступивших телефонных номеров».

Таблица 3. Пример отображения формы отчета по ФОИВ

Период:	2 квартал 2018 года
Источник оценок:	Все
ФОИВ	Все
Услуга:	Все

№ п/п	ФОИВ	Количество оцененных фактов оказания услуг	Средняя величина оценки	Уровень удовлетворенности	Количество поступивших телефонных номеров
1	ФОИВ1	33	4,6	85%	10

2	ФОИВ2	15	4,4	83%	15
3	ФОИВ3	10	4,5	84%	22
4	ФОИВ4	22	4,7	87%	14
ИТОГО:		80	4,55	84,75%	61

3. Параметры, поля и формы отчета по МФЦ

Таблица 1. Параметры отчета по МФЦ

№ п/п	Параметр	Определение
1	Тип отчета	Доступные значения: <ul style="list-style-type: none"> • Квартальный.
2	Год/Месяц/Квартал	Доступные значения для параметра «Год»: <ul style="list-style-type: none"> • 2018. Доступные значения для параметра «Квартал»: <ul style="list-style-type: none"> • Второй; • Третий; • Четвертый.
4	Источник оценок	Доступные значения: <ul style="list-style-type: none"> • Инфоматы; • Колл-центр; • СМС. Возможен мультिवыбор.
5	МФЦ	Доступные значения: <ul style="list-style-type: none"> • Список МФЦ Свердловской области (возможен мультिवыбор); • Значение «Все».
6	Тип услуги	Доступные значения: <ul style="list-style-type: none"> • Федеральная; • Региональная; • Муниципальная; • Все. Возможен мультिवыбор.
7	Услуга	Список значений зависит от значения параметра «Тип услуги». <ul style="list-style-type: none"> • Тип услуги = Федеральные <ul style="list-style-type: none"> – Перечень федеральных услуг, оказываемых МФЦ (возможен мультिवыбор). Услуги, указанные в ППРФ №1284 и ППРФ №797, выделены в отдельный подраздел; – Значение «Все». • Тип услуги = Региональные <ul style="list-style-type: none"> – Перечень региональных услуг, переданный Исполнителю Заказчиком (возможен мультिवыбор); – Значение «Все».

		<ul style="list-style-type: none"> • Тип услуги = Муниципальные – Перечень муниципальных услуг, переданный Исполнителю Заказчиком (возможен мультिवыбор); – Значение «Все». • Тип услуги не выбран – Перечень федеральных услуг, оказываемых МФЦ (возможен мультिवыбор); – Перечень региональных услуг, переданный Исполнителю Заказчиком (возможен мультिवыбор). – Перечень муниципальных услуг, переданный Исполнителю Заказчиком (возможен мультिवыбор); – Значение «Все».
--	--	---

Таблица 2. Поля отчета по МФЦ

№ п/п	Поле	Определение
1	№ п/п	Порядковый номер записи в таблице с данными.
2	МФЦ	Наименование МФЦ, выбранное в параметрах отчета. Возможна сортировка.
<i>Кол-во оцененных услуг</i>		
3	Федеральные	<p>Количество фактов оказания услуг МФЦ, переданное в ИАС МКГУ, удовлетворяющих следующим условиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Услуга является федеральной; • Дата оказания услуги принадлежит отчетному периоду; • Источником оценки по данному факту оказания услуги является источник, выбранный в параметрах отчета. • Оценку по факту оказания услуги передал МФЦ из п.2. <p>Возможна сортировка. Поле не отображается в случае исключения федеральных услуг в параметрах отчета.</p>
4	Региональные	<p>Количество фактов оказания услуг МФЦ, переданное в ИАС МКГУ, удовлетворяющих следующим условиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Услуга является региональной; • Дата оказания услуги принадлежит отчетному периоду; • Источником оценки по данному факту оказания услуги является источник, выбранный в параметрах отчета. • Оценку по факту оказания услуги передал МФЦ из п.2. <p>Возможна сортировка. Поле не отображается в случае исключения региональных услуг в параметрах отчета.</p>
5	Муниципальные	<p>Количество фактов оказания услуг МФЦ, переданное в ИАС МКГУ, удовлетворяющих следующим условиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Услуга является муниципальной; • Дата оказания услуги принадлежит отчетному периоду; • Источником оценки по данному факту оказания услуги

		<p>является источник, выбранный в параметрах отчета.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оценку по факту оказания услуги передал МФЦ из п.2. Возможна сортировка. <p>Поле не отображается в случае исключения муниципальных услуг в параметрах отчета.</p>
6	Всего	Сумма оцененных фактов оказания федеральных, региональных и муниципальных услуг по одному МФЦ.
7	Средняя оценка	<p>Значение, рассчитанное по следующей формуле:</p> $\frac{\sum_{i=1}^5 i * \text{Количествооценок}i}{\text{Количествооценок}}$ <p>где:</p> <p><i>i</i> – номинал оценки (от 1 до 5), выставленной для фактов оказания услуг, удовлетворяющих условиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дата оказания услуги принадлежит отчетному периоду; • Источником оценки на данный факт оказания услуги является источник, выбранный в параметрах отчета; • Тип услуги соответствует выбранному значению в параметрах отчета; • Оценку по факту оказания услуги передал МФЦ из п.2. <p>Количество оценок_{<i>i</i>} – количество оценок одного номинала для фактов оказания услуг, удовлетворяющих вышеперечисленным условиям.</p> <p>Количество оценок – общее количество оценок для фактов оказания услуг, удовлетворяющих вышеперечисленным условиям.</p> <p>Возможна сортировка.</p>
8	Уровень удовлетворенности	<p>Значение, рассчитанное по следующей формуле:</p> $\frac{\text{Количество оценок}4 + \text{Количество оценок}5}{\text{Количество оценок}} * 100\%$ <p>где:</p> <p>Количество оценок₄ и Количество оценок₅ – это количество оценок 4 и 5 для фактов оказания услуг, удовлетворяющих условиям п.7.</p>
9	Кол-во поступивших тел. номеров	<p>Количество номеров мобильных телефонов, оставленных гражданами при получении услуг, которые удовлетворяют следующим условиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Номера телефонов принадлежат гражданам, которым предоставлялись услуги в МФЦ из п.2; • Дата предоставления услуги принадлежит отчетному периоду. <p>Возможна сортировка.</p>
<i>Источники оценки</i>		
10	Инфоматы	<p>Количество оцененных фактор оказания услуг, удовлетворяющие условиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дата оказания услуги принадлежит отчетному периоду; • Источником поступления оценки является инфомат;

		<ul style="list-style-type: none"> Услуга оказана в МФЦ из п.2. <p>Возможна сортировка. Поле не отображается, если в параметрах отчета исключен источник оценок инфоматы.</p>
11	СМС	<p>Количество оцененных фактор оказания услуг, удовлетворяющие условиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дата оказания услуги принадлежит отчетному периоду; Источником поступления оценки является СМС; Услуга оказана в МФЦ из п.2. <p>Возможна сортировка. Поле не отображается, если в параметрах отчета исключен источник оценок СМС.</p>
12	Колл-центр	<p>Количество оцененных фактор оказания услуг, удовлетворяющие условиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дата оказания услуги принадлежит отчетному периоду; Источником поступления оценки является Колл-центр; Услуга оказана в МФЦ из п.2. <p>Возможна сортировка. Поле не отображается, если в параметрах отчета исключен источник оценок Колл-центр.</p>
13	Выгружает номера	Поле принимает значение «Да» для соответствующего МФЦ, если в течение отчетного периода Системой был принят хотя бы один телефонный номер от данного МФЦ. В противном случае поле принимает значение «Нет».
14	Выгружает оценки	Поле принимает значение «Да» для соответствующего МФЦ, если в течение отчетного периода Системой была принята хотя бы одна оценка от данного МФЦ. В противном случае поле принимает значение «Нет».
<i>Итого:</i>		
15	МФЦ	Количество значений в поле «МФЦ».
<i>Количество оцененных услуг</i>		
16	Федеральные	Сумма значений по полю «Федеральные».
17	Региональные	Сумма значений по полю «Региональные».
18	Муниципальные	Сумма значений по полю «Муниципальные».
19	Всего	Сумма значений по полю «Всего».
20	Количество поступивших тел. номеров	Сумма значений по полю «Количество поступивших тел. номеров».
<i>Источники оценки</i>		
21	Инфоматы	Сумма значений по полю «Инфоматы».
22	СМС	Сумма значений по полю «СМС».
23	Колл-центр	Сумма значений по полю «Колл-центр».
24	Выгружает номера	Количество строк со значением «Да».
25	Выгружает оценки	Количество строк со значением «Да».

Таблица 3. Пример отображения формы отчета по МФЦ

Период:	2 квартал 2018 года
Источник оценок:	Все
МФЦ:	Все
Тип услуги:	Все
Услуга:	Все

№ п/п	МФЦ	Кол-во опененных услуг				Средняя оценка	Уровень удовлетворенности	Кол-во поступивших тел. номеров	Источник оценки			Выгружает номера	Выгружает оценки
		Федеральные	Региональные	Муниципальные	Всего				Инфоматы	СМС	Колл-центр		
1	МФЦ 1	4	2	4	10	4,3	84%	6	0	10	0	Да	Нет
2	МФЦ 2	0	3	2	5	4,4	85%	10	0	2	3	Да	Нет
3	МФЦ 3	9	20	1	30	4,4	85%	0	30	0	0	Нет	Да
4	МФЦ 4	2	11	2	15	4,5	86%	0	10	0	0	Нет	Да
5	МФЦ 5	0	3	2	5	4,6	87%	2	3	1	1	Да	Да
ИТОГО:	5	15	39	11	65	4,44	85,4%	18	43	13	4	3	3

4. Параметры, поля и форма отчета по ИОГВ

Таблица 1. Параметры отчета по ИОГВ

№ п/п	Параметр	Определение
1	Тип отчета	Доступные значения: - Квартальный.
2	Год/Квартал	Доступные значения для параметра «Год»: 2018. Доступные значения для параметра «Квартал»: - Второй; - Третий; - Четвертый.
4	Источник оценок	Доступные значения: - МФЦ.Колл-центр; - МФЦ.СМС; - МФЦ.Инфоматы; - ЕПГУ; Возможен мультिवыбор.
5	ИОГВ	Доступные значения: - Список ИОГВ, ограниченный доступом; - Все.
6	Услуга	Доступные значения: - перечень услуг ИОГВ;

		- Все.
--	--	--------

Таблица 2. Поля отчета по ИОГВ

№ п/п	Поле	Определение
1	№	Порядковый номер записи в таблице с данными.
2	ИОГВ	Наименование(я) ИОГВ, выбранное в параметрах отчета. Возможна сортировка.
3	Количество оцененных фактов оказания услуг	Количество фактов оказания услуг ИОГВ, переданное в Систему, удовлетворяющих следующим условиям: - Дата оказания услуги принадлежит отчетному периоду; - Источник оценке по данному факту оказания услуги является источник, выбранный в параметрах отчета; - Оценку по факту оказания услуги передал соответствующий ИОГВ из п. 2.
4	Средняя оценка	Значение, рассчитанное по следующей формуле: $\frac{\sum_{i=1}^5 (i * \text{Количество оценок } i)}{\text{Количество оценок}}$ где: <i>i</i> – номинал оценки (от 1 до 5). Количество оценок <i>i</i> – количество оценок одного номинала для фактов оказания услуг, удовлетворяющих условиям п. 2. Количество оценок – общее количество оценок для фактов оказания услуг, удовлетворяющих п. 3. Возможна сортировка.
5	Уровень удовлетворенности	Значение, рассчитанное по следующей формуле: $\frac{\text{Количество оценок } 4 + \text{Количество оценок } 5}{\text{Количество оценок}} * 100\%$ где: Количество оценок4 и Количество оценок5 – это количество оценок 4 и 5 для фактов оказания услуг, удовлетворяющих условиям п. 3.
6	Количество поступающих телефонных номеров	Количество номеров мобильных телефонов, оставленных гражданами при получении услуг, удовлетворяющих следующим условиям: - услуга предоставлена соответствующим ИОГВ из п. 2; - дата предоставления услуги принадлежит отчетному периоду. Возможна сортировка.
Итого:		
7	Количество оцененных фактов оказания услуг	Сумма всех значений по полю «Количество оцененных фактов оказания услуг».
8	Средняя оценка	Среднее значение всех величин по полю «Средняя оценка».
9	Уровень удовлетворенности	Среднее значение всех величин по полю «Уровень удовлетворенности».
10	Количество поступивших телефонных номеров	Сумма всех значений по полю «Количество поступивших телефонных номеров».

Таблица 3. Пример отображения формы отчета по ИОГВ

Период:	2 квартал 2018 года
Источник оценок:	Все
ИОГВ:	Все
Услуга:	Все

№ п/п	Субъект	Количество оцененных фактов оказания услуг	Средняя величина оценка	Уровень удовлетворенности	Кол-во поступивших телефонных номеров
Все ИОГВ		65	4,7	88,5%	38
1	ИОГВ1	10	4,3	84%	8
1.1	услуга1	2	4,4	86%	1
1.2	услуга2	2	4,5	87%	1
Итого:		41	4,6	84,7%	28

5. Параметры, поля и форма отчета по муниципалитетам

Таблица 1. Параметры отчета по муниципалитетам

№ п/п	Параметр	Определение
1	Тип отчета	Доступные значения: <ul style="list-style-type: none"> • Квартальный.
2	Год/Месяц/Квартал	Доступные значения для параметра «Год»: <ul style="list-style-type: none"> • 2018. Доступные значения для параметра «Квартал»: <ul style="list-style-type: none"> • Второй; • Третий; • Четвертый.
4	Источник оценок	Доступные значения: <ul style="list-style-type: none"> • Инфоматы; • Колл-центр; • СМС. Возможен мультिवыбор.
5	Муниципалитет	Доступные значения: <ul style="list-style-type: none"> • Список муниципалитетов Свердловской области (возможен мультिवыбор); • Значение «Все».
6	Тип услуги	Доступные значения: <ul style="list-style-type: none"> • Федеральная; • Региональная; • Муниципальная; • Все. Возможен мультिवыбор.

7	Услуга	<p>Список значений зависит от значения параметра «Тип услуги».</p> <ul style="list-style-type: none"> • Тип услуги = Федеральные <ul style="list-style-type: none"> • Перечень федеральных услуг, оказываемых МФЦ (возможен мультिवыбор). Услуги, указанные в ППРФ №1284 и ППРФ №797, выделены в отдельный подраздел; • Значение «Все». • Тип услуги = Региональные <ul style="list-style-type: none"> • Перечень региональных услуг, переданный Исполнителю Заказчиком (возможен мультिवыбор); • Значение «Все». • Тип услуги = Муниципальные <ul style="list-style-type: none"> • Перечень муниципальных услуг, переданный Исполнителю Заказчиком (возможен мультिवыбор); • Значение «Все». • Тип услуги не выбран <ul style="list-style-type: none"> • Перечень федеральных услуг, оказываемых МФЦ (возможен мультिवыбор); <ul style="list-style-type: none"> • Перечень региональных услуг, переданный Исполнителю Заказчиком (возможен мультिवыбор). • Перечень муниципальных услуг, переданный Исполнителю Заказчиком (возможен мультिवыбор); • Значение «Все».
---	--------	--

Таблица 2. Поля отчета по муниципалитетам

№ п/п	Поле	Определение
1	№ п/п	Порядковый номер записи в таблице с данными.
2	Муниципалитет	Наименование муниципалитета, выбранное в параметрах отчета. Возможна сортировка.
3	МФЦ	Список МФЦ, входящих в состав данного муниципалитета.
4	Средняя оценка (по МФЦ)	<p>Значение, рассчитанное по следующей формуле:</p> $\frac{\sum_{i=1}^5 i * \text{Количество оценок } i}{\text{Количество оценок}}$ <p>где: <i>i</i> – номинал оценки (от 1 до 5), выставленной для фактов оказания услуг, удовлетворяющих следующим</p>

		<p>условиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дата оказания услуги принадлежит отчетному периоду; • Тип услуги соответствует выбранному значению в параметрах отчета; • Источником оценки на данный факт оказания услуги является источник, выбранный в параметрах отчета; • Услуга оказана соответствующим МФЦ из п.3 <p>Количество оценок₁ – количество оценок одного номинала для фактов оказания услуг, удовлетворяющих выше перечисленным условиям. Количество оценок – общее количество оценок для фактов оказания услуг, удовлетворяющих выше перечисленным условиям.</p>
5	Средняя оценка (по муниципалитету)	Среднее значение величин поля «Средняя оценка (по МФЦ)» для соответствующего муниципалитета.
6	Уровень удовлетворенности (по МФЦ)	<p>Значение, рассчитанное по следующей формуле:</p> $\frac{\text{Количество оценок}_4 + \text{Количество оценок}_5}{\text{Количество оценок}} * 100\%$ <p>где: Количество оценок₄ и Количество оценок₅ – это количество оценок 4 и 5 для фактов оказания услуг, удовлетворяющих условиям п.4.</p>
7	Уровень удовлетворенности (по МФЦ)	Среднее значение величин поля «Уровень удовлетворенности (по МФЦ)» для соответствующего муниципалитета.
8	Количество оцененных услуг (по МФЦ)	<p>Количество фактов оказания услуг МФЦ, переданное в ИАС МКГУ, удовлетворяющих следующим условиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Услуга является муниципальной; • Дата оказания услуги принадлежит отчетному периоду; • Источником оценки на данный факт оказания услуги является источник, выбранный в параметрах отчета; • Оценку по факту оказания услуги передал соответствующий МФЦ из п.3. <p>Возможна сортировка.</p>
9	Количество оцененных услуг (по муниципалитету)	Количество оцененных услуг, оказанных всеми МФЦ муниципалитета.
10	Количество поступивших номеров (по МФЦ)	<p>Количество номеров мобильных телефонов, оставленных гражданами при получении услуг, которые удовлетворяют следующим условиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Номера телефонов принадлежат гражданам, которым предоставлялись услуги в МФЦ соответствующего муниципалитета; • Дата предоставления услуги принадлежит

		<p>отчетному периоду;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Услуга является муниципальной. <p>Возможна сортировка.</p>
11	Кол-во поступивших тел. Номеров (по муниципалитетам)	Количество переданных телефонных номеров всеми МФЦ муниципалитета.
Источники оценки		
12	Инфоматы (по МФЦ)	<p>Количество оцененных фактов оказания услуг, удовлетворяющих условиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дата оказания услуги принадлежит отчетному периоду; • Источником поступления оценки является инфомат; • Услуга оказана в МФЦ, относящемуся к муниципалитету из п.2. <p>Возможна сортировка.</p> <p>Поле не отображается, если в параметрах отчета исключен источник оценок инфоматы.</p>
13	Инфоматы (по муниципалитетам)	Сумма оцененных фактов оказания услуг по всем МФЦ муниципалитета из п.12.
14	СМС (по МФЦ)	<p>Количество оцененных фактов оказания услуг, удовлетворяющих условиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дата оказания услуги принадлежит отчетному периоду; • Источником поступления оценки является СМС; • Услуга оказана в МФЦ, относящемуся к муниципалитету из п.2. <p>Возможна сортировка.</p> <p>Поле не отображается, если в параметрах отчета исключен источник оценок СМС.</p>
15	СМС (по муниципалитетам)	Сумма оцененных фактов оказания услуг по всем МФЦ муниципалитета из п.14.
16	Колл-центр (по МФЦ)	<p>Количество оцененных фактов оказания услуг, удовлетворяющих условиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дата оказания услуги принадлежит отчетному периоду; • Источником поступления оценки является Колл-центр; • Услуга оказана в МФЦ, относящемуся к муниципалитету из п.2. <p>Возможна сортировка.</p> <p>Поле не отображается, если в параметрах отчета исключен источник оценок Колл-центр.</p>
17	Колл-центр (по муниципалитетам)	Сумма оцененных фактов оказания услуг по всем МФЦ муниципалитета из п.16.
18	Выгружает номера	Поле принимает значение «Да» для соответствующего МФЦ, если в течение отчетного периода Системой был принят хотя бы один телефонный номер от данного МФЦ.

		В противном случае поле принимает значение «Нет».
19	Выгружает оценки	Поле принимает значение «Да» для соответствующего МФЦ, если в течение отчетного периода Системой была принята хотя бы одна оценка от данного МФЦ. В противном случае поле принимает значение «Нет».
Итого:		
20	Муниципалитет	Количество значений в поле «Муниципалитет».
21	МФЦ	Количество значений в поле «МФЦ».
22	Средняя оценка	Среднее значение всех величин поля «Средняя оценка (по муниципалитету)»
23	Уровень удовлетворенности	Среднее значение всех величин поля «Уровень удовлетворенности (по муниципалитету)»
24	Количество оцененных услуг	Сумма значений по полю «Кол-во оцененных услуг (по муниципалитету)»
25	Количество поступивших тел. номеров	Сумма значений по полю «Количество поступивших тел. Номеров (по муниципалитету)».
Источники оценки		
26	Инфоматы	Сумма значений по полю «Инфоматы (по муниципалитету)».
27	СМС	Сумма значений по полю «СМС (по муниципалитету)».
28	Колл-центр	Сумма значений по полю «Колл-центр (по муниципалитету)».
29	Выгружает номера	Количество строк со значением «Да».
30	Выгружает оценки	Количество строк со значением «Да».

Таблица 3. Пример отображения формы отчета по муниципалитетам

Период:	2 квартал 2018 года
Источник оценок:	Все
Муниципалитет	М1, М2
Услуга:	Все

№ п/п	Муниципалитет	МФЦ	Средняя оценка	Уровень удовлетворенности	Кол-во оцененных услуг	Кол-во поступивших тел. номеров	Источник оценки			Выгружает номера	Выгружает оценки
							Инфоматы	СМС	Колл-центр		
1	М1		4,5	86%	15	16	0	0	0		
1		МФЦ1	4,4	85%	3	6	0	2	1	Да	Нет
2		МФЦ2	4,6	87%	12	10	0	8	4	Да	Нет
2	М2		4,53	85%	50	2	25	10	15		
1		МФЦ3	4,4	83%	10	0	15	0	0	Нет	Да
2		МФЦ4	4,5	85%	12	0	9	0	0	Нет	Да
3		МФЦ5	4,7	87%	28	10	1	10	15	Да	Да
ИТОГО:	2	5	4,52	85,5%	65	18	25	10	15	3	3

6. Параметры, поля и форма отчета по операторам

Таблица 1. Параметры отчета по операторам

№	Параметр	Определение
---	----------	-------------

п/п		
1	Тип отчета	Доступные значения: - Квартальный.
2	Год/Квартал	Доступные значения для параметра «Год»: -2018. Доступные значения для параметра «Квартал»: - Второй; - Третий; - Четвертый.
4.	МФЦ	Список МФЦ или Все, возможен мультिवыбор
5	Код оператора	Введенное значение рассматривается как фрагмент кода. При пустом поле – все операторы
6	Критерий	Критерий оценки по ППРФ № 1284 или ВСЕ

Таблица 2. Поля отчета по Операторам

№ п/п	Поле	Определение
1	№	Порядковый номер записи в таблице с данными.
2	МФЦ	Наименование(я) МФЦ, выбранное в параметрах отчета. Возможна сортировка.
3	Количество оцененных фактов оказания услуг	Количество фактов оказания услуг оператором, переданное в Систему, удовлетворяющих следующим условиям: - Дата оказания услуги принадлежит отчетному периоду; - Источник оценке по данному факту оказания услуги является источник, выбранный в параметрах отчета;.
4	Средняя оценка	Значение, рассчитанное по следующей формуле: $\frac{\sum_{i=1}^5 (i * \text{Количество оценок } i)}{\text{Количество оценок}}$ где: <i>i</i> – номинал оценки (от 1 до 5). Количество оценок <i>i</i> – количество оценок одного номинала для фактов оказания услуг, удовлетворяющих условиям п. 2. Количество оценок – общее количество оценок для фактов оказания услуг, удовлетворяющих п. 3. Возможна сортировка.
5	Уровень удовлетворенности	Значение, рассчитанное по следующей формуле: $\frac{\text{Количество оценок } 4 + \text{Количество оценок } 5}{\text{Количество оценок}} * 100\%$ где: Количество оценок4 и Количество оценок5 – это количество оценок 4 и 5 для фактов оказания услуг, удовлетворяющих условиям п. 3.
6	Общее число оценок	Общее количество оценок, полученных по услугам п.3
7	Оценок 1	Количество полученных оценок 1 из числа оценок п.6
8	Оценок 2	Количество полученных оценок 2 из числа оценок п.6
9	Оценок 3	Количество полученных оценок 3 из числа оценок п.6
10	Оценок 4	Количество полученных оценок 4 из числа оценок п.6
11	Оценок 5	Количество полученных оценок 5 из числа оценок п.6

Таблица 3. Пример отображения формы отчета по операторам

Период:	2 квартал 2018 года
МФЦ:	Все
Оператор:	Все
Критерий:	Все

№ п/п	МФЦ	Оператор	Оценено услуг	Средняя величина оценки	Уровень удовлетворенности	Всего оценок	Получено оценок				
							Оцен ок 1	Оцен ок 2	Оцен ок 3	Оцен ок 4	Оцен ок 5
1	МФЦ1	Код оператора 1	5	4,3	84%	30		2	3	20	5
2	МФЦ1	Код оператора 2	9	4,4	86%	45		3	7	35	10
3	МФЦ2	Код оператора 3	11	4,5	87%	59		5	5	29	20

Заказчик

Исполнитель

**Министерство экономики
и территориального развития
Свердловской области**

Акционерное общество «Интерфакс»

Заместитель Министра

Первый заместитель Генерального директора
Исполнительный директор



/А.Ю. Ускова/



/В.В. Герасимов/

АКТ
ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

г. Екатеринбург

«___» _____ 20__ г.

Министерство экономики и территориального развития Свердловской области от имени
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 № _____ от «___» _____ 20__ 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 _____ по _____, фактически оказаны в период с _____ по _____.
4. Сумма, подлежащая оплате Исполнителю в соответствии с условиями Контракта _____.
5. В соответствии с пунктом _____ Контракта сумма штрафных санкций составляет _____ (указывается порядок расчета штрафных санкций).

Общая стоимость штрафных санкций составит: _____.

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

7. Результаты оказанных услуг по Контракту: _____

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

Принял:

От Государственного заказчика:

_____ (подпись) _____ Ф.И.О.

М. П.

Сдал:

От Исполнителя:

_____ (подпись) _____ Ф.И.О.

М. П.

Заказчик

**Министерство экономики
и территориального развития
Свердловской области**

Заместитель Министра

_____/А.Ю. Ускова/



Исполнитель

Акционерное общество «Интерфакс»

Первый заместитель Генерального директора
Исполнительный директор

_____/В.В. Герасимов/

