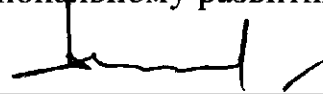


Утверждены:
заместитель Губернатора
Кемеровской области по экономике
и региональному развитию



Д.В. Исламов

12 августа 2011 года

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

1.1. Настоящие методические рекомендации определяют последовательность действий органов исполнительной власти Кемеровской области при проведении мониторинга качества государственных услуг (далее – мониторинг качества услуг), предоставляемых органами исполнительной власти Кемеровской области, структурными подразделениями Администрации Кемеровской области, государственными учреждениями и организациями (далее – ОИВ КО), органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями и организациями (далее – ОМСУ КО).

1.2. Мониторинг качества государственных и муниципальных услуг для ОИВ КО является обязательным инструментом анализа текущей практики предоставления государственных услуг, применяемым для оценки деятельности ОИВ КО и ОМСУ КО по предоставлению государственных услуг, использования опыта лучших практик предоставления государственных услуг, а также совершенствования и сокращения сроков административных процедур при предоставлении государственных услуг.

1.3. Настоящие методические рекомендации могут быть использованы органами местного самоуправления Кемеровской области для организации мониторинга качества муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями и организациями и для подготовки доклада о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе, муниципальном районе.

2. Используемые термины

2.1. Мониторинг качества государственных и муниципальных услуг (далее – мониторинг качества услуг) - комплекс процедур, включающих оценку уровня качества предоставления государственных и муниципальных услуг по установленной системе показателей, сравнительный анализ и предложения по внедрению управленческих новаций в сферу предоставления государственных и муниципальных услуг с целью повышения качества их предоставления, в том числе с целью повышения удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг.

2.2. Государственная (муниципальная) услуга (далее – государственная услуга) - деятельность по реализации функций органа исполнительной власти Кемеровской области, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Кемеровской области, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Кемеровской области полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

2.3. Качество предоставления государственной услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности получателя государственной услуги, отражающих уровень выполнения стандартов предоставления государственных услуг, являющихся составной частью административных регламентов предоставления государственных услуг, утверждаемых нормативными правовыми актами.

2.4. Получатель (заявитель) государственной услуги - физическое или юридическое лицо, обратившееся в ОИВ КО или в ОМСУ КО с запросом о предоставлении государственной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

2.5. Принцип «одного окна» - форма оказания государственной (муниципальной) услуги, в соответствии с которой предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги осуществляется путем межведомственного обмена документами или многофункциональным центром оказания государственных и муниципальных услуг населению в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

3. Цели, задачи и принципы мониторинга

3.1. Целью проведения мониторинга качества государственных услуг в ОИВ КО и в ОМСУ КО является создание механизма, позволяющего:

- регулярно проводить оценку и анализ соответствия фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных услуг гражданам и организациям, нормативно установленным;

- выявлять сложившиеся проблемы и недостатки при предоставлении государственных услуг;

- разрабатывать и предпринимать меры, направленные на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых государственных услуг;

- осуществлять контроль результативности принятых мер.

3.2. Задачи мониторинга качества государственных услуг:

- оценка текущего уровня качества предоставления услуг, включая оценку уровня удовлетворенности получателей государственных услуг качеством и доступностью их предоставления;

- определение соответствия условий, процедуры и результатов предоставления государственных услуг ожиданиям их получателей;

- разработка рекомендаций по оптимизации процедур предоставления государственных услуг, закрепленных в административных регламентах их предоставления;

- разработка рекомендаций по улучшению условий предоставления государственных услуг;

- совершенствование административных регламентов предоставления услуг с целью повышения качества их предоставления;

- разработка мер, направленных на повышение клиентоориентированности государственных служащих (специалистов), работающих непосредственно с получателями государственных услуг;

- повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления государственных услуг;

- выявление и изучение опыта лучших практик предоставления государственных услуг с целью его внедрения и распространения в ОИВ КО и ОМСУ КО, оказывающих аналогичные государственные услуги;

- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов, направляемых на оказание государственных услуг.

3.3. Принципы мониторинга качества государственных услуг:

- объективность (оценка уровня качества предоставления услуг основывается на реальных фактах);

- непрерывность (оценка уровня качества предоставления услуг осуществляется ежегодно и направлена на получение результатов измерений количественной и качественной динамики);

- сравнимость (оценка уровня качества предоставления государственных услуг осуществляется на основании проведения сравнительного анализа предоставления услуг в муниципальных образованиях Кемеровской области, а

также изучения опыта предоставления аналогичных услуг в других субъектах Российской Федерации);

- результативность (оценка уровня качества предоставления государственных услуг в отчетном периоде осуществляется с целью повышения уровня качества предоставления государственных услуг в очередном периоде);

- сопоставимость (оценка уровня качества предоставления государственных услуг, проведенная в прошлом периоде, должна быть сопоставима с аналогичной оценкой текущего и последующих периодов).

4. Объект мониторинга

4.1. Объектом мониторинга является:

- отдельная государственная услуга, результат предоставления которой является конечным для получателя;

- комплекс государственных услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата, решения жизненной ситуации (например: строительство жилого дома).

5. Методы сбора информации о качестве и доступности государственной услуги

5.1. При проведении мониторинга, с учетом особенностей исследуемой государственной услуги используются следующие методы сбора информации о качестве и доступности государственной услуги:

5.1.1. Изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной или муниципальной услуги), с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой государственной услуги;

5.1.2. Опрос (анкетирование, интервьюирование) получателей государственной услуги.

5.1.3. Опрос (анкетирование, интервьюирование) представителей органов исполнительной власти (местного самоуправления), предоставляющих государственную услугу, организаций, уполномоченных ими на предоставление государственной (муниципальной) услуги.

Данный опрос может быть проведен в порядке самообследования органа исполнительной власти (местного самоуправления).

5.1.4. Опрос (анкетирование, интервьюирование) представителей посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении государственной услуги.

5.1.5. Проведение «контрольных закупок» (прежде всего, при исследовании оказания государственных услуг гражданам).

5.1.6. Проведение структурированного наблюдения в местах предоставления государственных услуг.

5.1.7. Метод экспертных оценок.

5.2. Методы сбора информации о качестве и доступности государственной услуги могут быть использованы в комплексе или отдельно.

5.3. Используемые методы сбора информации должны обеспечивать формирование и последующее накопление массива данных о нормативно установленных и фактических значениях по каждому из рассматриваемых параметров качества и доступности рассматриваемой государственной услуги.

5.4. В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, целесообразно использовать:

статистическую информацию органов власти и организаций, оказывающих услуги;

данные судов и прокуратуры;

информацию от бизнес-объединений;

информацию от объединений граждан (союзы потребителей);

информацию от экспертных организаций.

6. Порядок проведения мониторинга

6.1. Мониторинг качества государственных услуг проводится ежегодно.

6.2. Проведение мониторинга качества государственных услуг, обеспечивает орган исполнительной власти Кемеровской области, к сфере деятельности которого относится оказание государственных услуг (далее - орган, осуществляющий мониторинг).

6.3. Методы сбора информации о качестве и доступности государственных услуг определяются органом, осуществляющим мониторинг.

6.4. В целях проведения мониторинга, органом, осуществляющим мониторинг разрабатываются и утверждаются следующие документы.

6.4.1. Ежегодно утверждаются отраслевые календарные планы-графики проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по соответствующим сферам деятельности с указанием:

перечня государственных услуг, по которым намечено проведение мониторинга (при выборе услуг для проведения мониторинга предпочтение следует отдавать наиболее массовым, наиболее проблемным для граждан и организаций государственным услугам, а также услугам по которым планируется или было осуществлено изменение порядка предоставления, для того, чтобы оценить издержки получателей до и после преобразований);

перечня муниципальных образований, в которых намечено проведение мониторинга;

точек оказания государственных и муниципальных услуг, в которых намечено проведение мониторинга;

конкретных сроков проведения мониторинга;

специалистов, ответственных за проведение мониторинга;

6.4.2. Отраслевые критерии оценки государственных услуг, по которым проводится мониторинг, включающие нормативные значения исследуемых параметров качества и доступности государственных услуг.

6.5. Порядок проведения мониторинга качества государственных услуг включает в себя анализ и оценку следующих основных параметров качества предоставления государственных услуг:

- соответствие процедуры оказания государственной услуги утвержденным регламентам и стандартам качества оказания государственных услуг, в том числе стандартам комфортности предоставления государственных услуг;

- время, необходимое для получения заявителем государственной услуги, начиная от даты подачи заявления до получения заявителем конечного результата (нормативно установленное и фактическое, отклонение реальных от нормативно установленных значений);

- обращения заявителя в органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата государственной услуги (их нормативно установленные и фактические состав и количество);

- финансовые затраты заявителя при получении им государственной услуги (нормативно установленные и фактические, отклонение реальных от нормативно установленных значений);

- наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственных услуг;

- привлечение заявителями посредников для получения государственной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственную услугу;

- наличие исчерпывающей информации по оказанию государственной услуги в местах приема заявителей;

- наличие исчерпывающей информации по оказанию государственной услуги в сети Интернет;

- организация межведомственного взаимодействия в целях организации оказания государственных услуг;

- возможность получения заявителем государственной услуги в электронном виде, на каком этапе (от I до V) осуществляется оказание услуги в электронном виде;

- возможность получения заявителем государственной услуги по принципу «одного окна»;

- наличие жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц ОИВ КО и ОМСУ КО на ненадлежащее оказание государственных услуг;

- проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной

услуги;

- удовлетворенность получателей оказанием государственной услуги, ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам);

- ожидания заявителя в отношении улучшения качества предоставления исследуемой государственной услуги.

6.6. Дополнительные параметры качества предоставления государственных услуг, исследуемые при проведении мониторинга, могут устанавливаться органом, осуществляющим мониторинг, исходя из особенностей исследуемых государственных услуг, возникающих при их предоставлении проблем и запросов их получателей.

6.7. На основе анализа основных и дополнительных параметров, характеризующих оказание исследуемых государственных услуг, формируются суммарная оценка выполнения требований административного регламента государственной услуги по исследуемым точкам предоставления государственной услуги в муниципальных образованиях и интегрированная оценка качества предоставления государственной услуги (отдельно по каждой из исследуемых услуг) (согласно приложению 1).

6.8. В ходе мониторинга органом, осуществляющим мониторинг, на основе анализа основных и дополнительных параметров, характеризующих оказание исследуемых государственных услуг проводится сравнительная оценка уровня качества предоставления государственных услуг в муниципальных образованиях Кемеровской области.

6.9. Орган исполнительной власти, осуществляющий мониторинг, проводит сравнительный анализ процедур предоставления услуг, сроков и платности, используя данные о предоставлении аналогичных услуг органами исполнительной власти других субъектов Российской Федерации (согласно приложению 2).

7. Проведение опроса получателей государственной услуги.

7.1. Под опросом получателей государственной услуги (далее – опрос) понимается способ выявления мнения населения о качестве оказываемых государственных услуг, непосредственно затрагивающих его интересы.

7.2. Проведение опроса является одним из методов сбора информации о качестве и доступности государственных услуг.

7.3. Проведение опроса обеспечивается органом, осуществляющим мониторинг.

7.4. Опрос может проводиться:

- непосредственно в местах предоставления государственных услуг;
- путем телефонного интервьюирования получателей государственной услуги.

7.5. Опрос по вопросу качества оказания исследуемой государственной услуги проводится на территориях нескольких муниципальных образований Кемеровской области.

7.6. В опросе имеют право участвовать совершеннолетние граждане Российской Федерации, постоянно или преимущественно проживающие в Кемеровской области.

7.7. Орган, осуществляющий мониторинг:

- организует проведение опроса;
- разрабатывает и (или) утверждают форму опросных листов, анкет;
- взаимодействуют с органами государственной власти Кемеровской области, органами местного самоуправления, организациями при проведении мероприятий, связанных с проведением опроса.

7.8. При проведении опроса количество опрошиваемых потребителей государственной услуги должно быть достаточным для составления объективной оценки качества оказания государственной услуги.

7.9. После проведения опроса, орган, осуществляющий мониторинг готовит и (или) утверждают письменный отчет о результатах проведения опроса.

8. Подготовка доклада органа, осуществляющего мониторинг, о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствующих сферах деятельности

8.1. По результатам мониторинга органом, осуществляющим мониторинг, подготавливается доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствующей сфере деятельности (далее - доклад).

Доклад представляет собой информационно-аналитический текст, содержащий общую информацию об ОИВ КО, отчетность, включающую описательную часть, суммарную оценку выполнения требований административного регламента государственной услуги по исследуемым точкам предоставления государственной услуги в муниципальных образованиях и интегрированную оценку качества предоставления государственной услуги по исследуемым государственным услугам за отчетный год, а также комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых государственных услуг.

8.2. В докладе представляется общая информация об ОИВ КО и его сфере деятельности в вопросах предоставления государственных услуг:

- наименование ОИВ КО;
- перечень государственных услуг, предоставляемых ОИВ КО;
- состояние регламентации государственных услуг;
- перечень услуг оказываемых и планируемых к оказанию в электронном виде;
- осуществление межведомственного взаимодействия по вопросам оказания государственных услуг;
- наличие филиальной сети (отделений, отделов и т.д.) ОИВ КО в

муниципальных образованиях Кемеровской области, осуществляющих прием заявлений на оказание государственной услуги (оказывающих государственную услугу);

- количество обращений за оказанием государственной услуги (в среднем за месяц отчетного года).

8.3. В докладе представляется отчетность по исследуемым государственным услугам, содержащая следующие сведения:

- наименование государственной услуги или комплекса государственных услуг, по которым проводится обследование;

- количество получателей государственной услуги (в среднем за один месяц отчетного года, территориальное распределение получателей);

- сведения об исследовании (метод исследования, перечень точек наблюдения, количество респондентов, территориальное распределение респондентов)

- перечень нормативно установленных и фактически необходимых для получения государственной услуги обращений в органы исполнительной власти, местного самоуправления и обусловленных ими обращений в подведомственные и иные организации с указанием результатов каждого обращения (процедуры);

- нормативно установленная и реальная стоимость получения результатов каждого обращения и результата государственной услуги в целом, отдельно указывается наличие неформальных платежей;

- нормативно установленные и реальные временные затраты на получение результатов каждого обращения и результата государственной услуги в целом.

- сведения об условиях приема заявителей, их соответствие стандартам обслуживания;

- сведения о привлечении заявителями посредников для получения государственной услуги;

- сведения об организации межведомственного взаимодействия в целях организации оказания государственных услуг;

- сведения о возможности получения заявителем государственной услуги в электронном виде, на каком этапе (от I до V) осуществляется оказание услуги в электронном виде, сокращаются ли при этом сроки оказания услуги;

- сведения о возможности получения заявителем государственной услуги по принципу «одного окна»;

- сведения об информации по оказанию государственной услуги размещенной в местах приема заявителей;

- сведения об информации по оказанию государственной услуги, размещенной в сети Интернет;

- сведения о наличии жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц ОИВ КО и ОМСУ КО на ненадлежащее оказание государственных услуг;

- описание выявленных наиболее актуальных проблем связанных с предоставлением услуги;

- описание проблем, возникающих у заявителей при получении государственной услуги;
- удовлетворенность получателей оказанием государственной услуги, ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам);
- ожидания заявителя в отношении улучшения качества предоставления исследуемой государственной услуги;
- результаты проведения сравнительной оценки уровня качества предоставления государственных услуг в муниципальных образованиях Кемеровской области;
- результаты проведения сравнительного анализа процедур предоставления услуг, сроков и платности с другими субъектами Российской Федерации.

8.4. В докладе отражается расчет суммарной оценки выполнения требований административного регламента государственной услуги по исследуемым точкам предоставления государственной услуги в муниципальных образованиях, расчет интегрированной оценки качества предоставления государственной услуги, основных и дополнительных параметров, характеризующих оказание исследуемых государственных услуг (отдельно по каждой из исследуемых услуг).

8.5. В докладе отражаются данные о лучших практиках по оказанию исследуемых государственных услуг, включая практику оказания государственных услуг в муниципальных образованиях Кемеровской области, а также практику оказания аналогичных государственных услуг в других регионах Российской Федерации.

8.6. В докладе отражается комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых государственных услуг, в том числе включая следующие предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг:

- об изменении перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- об изменении общего срока предоставления услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;
- об изменении порядка взаимодействия с ОИВ КО и другими организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги;
- по оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями получателей (уполномоченных представителей получателей) государственных услуг;
- по улучшению условий предоставления государственной услуги и повышению удовлетворенности получателей (уполномоченных представителей получателей) государственных услуг.

8.7. Результаты мониторинга должны иллюстрироваться графиками, диаграммами.

8.8. Доклад представляется ежегодно до 20 октября текущего года в департамент информационных технологий Кемеровской области.

8.9. Органам местного самоуправления при подготовке доклада о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе, муниципальном районе руководствоваться данным разделом настоящих методических рекомендаций.

9 Подготовка сводного доклада о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых органами исполнительной власти и органами местного самоуправления Кемеровской области за текущий год

9.1. Подготовка сводного доклада о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых органами исполнительной власти и органами местного самоуправления Кемеровской области за текущий год (далее – сводный доклад) осуществляется департаментом информационных технологий Кемеровской области.

9.2. Подготовка сводного доклада осуществляется на основе:

- докладов о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствующей сфере деятельности;
- докладов о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе, муниципальном районе;
- анализа работы портала государственных услуг Кемеровской области;
- социологических опросов населения Кемеровской области, проведенных департаментом информационных технологий.

9.3. Сводный доклад представляется ежегодно:

- Губернатору Кемеровской области в срок до 20 ноября отчетного года;
- в Министерство экономического развития в срок до 1 декабря отчетного года.

Приложение 1
к методическим рекомендациям
по проведению мониторинга
качества предоставления
государственных и муниципальных услуг
в Кемеровской области

**ОЦЕНКА ОСНОВНЫХ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПАРАМЕТРОВ
качества предоставления государственной услуги**

(наименование государственной услуги)

(наименование органа предоставляющего государственную услугу)

Наименование оцениваемого параметра, возможная система оценки	Требования к оказанию госуслуги	Фактические условия оказания	Отклонение реальных значений от требований административного регламента*	Балльная оценка	Суммарная оценка
1. Соответствие процедуры оказания госуслуги положениям административного регламента 5 – требования административного регламента выполнены полностью; 4 – требования административного регламента выполнены в основном; 3 – требования административного регламента выполнены частично;					

Наименование оцениваемого параметра, возможная система оценки	Требования к оказанию госуслуги	Фактические условия оказания	Отклонение реальных значений от требований административного регламента*	Балльная оценка	Суммарная оценка
2 – требования административного регламента выполнены в незначительной степени; 1 – требования административного регламента полностью не выполнены.					
Количество административных процедур					
Суммарное время выполнения административных процедур (максимальный срок от подачи заявления до результата оказания госуслуги)					
Необходимость обращения заявителя в иные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, организации, для получения конечного результата государственной услуги (состав и количество)					
Информирование заявителя о месте, времени и порядке					

Наименование оцениваемого параметра, возможная система оценки	Требования к оказанию госуслуги	Фактические условия оказания	Отклонение реальных значений от требований административного регламента*	Балльная оценка	Суммарная оценка
предоставления и оплаты государственной услуги					
Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на оказание госуслуги					
Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата оказания госуслуги					
Требования к комфортности помещения, местам ожидания заявителей					
Размер платы за оказание госуслуги					
Другие требования административного регламента					
Суммарная оценка выполнения требований административного регламента (сумма баллов оцениваемых требований административных регламентов деленная на количество оцениваемых требований административных регламентов)					
2. Наличие неформальных платежей в связи с получением государственной услуги					

Наименование оцениваемого параметра, возможная система оценки	Требования к оказанию госуслуги	Фактические условия оказания	Отклонение реальных значений от требований административного регламента*	Балльная оценка	Суммарная оценка
5 – явление отсутствует; 0 – явление имеет место					
3. Привлечение заявителями посредников для получения государственной услуги 5 – явление отсутствует; 0 – явление имеет место					
4. Наличие исчерпывающей информации по оказанию государственной услуги в сети Интернет 5 – исчерпывающая информация (указать наименование сайта) 2 – информация неполная (указать наименование сайта) 0 – отсутствие информации					
5. Организация межведомственного взаимодействия в целях организации оказания государственных услуг** 5 – организован; 2 - проводятся работы по организации; 0 – работы по организации не ведутся					
6. Организация получения заявителем государственной услуги по принципу «одного окна» 5 – организован; 2 - проводятся работы по организации;					

Наименование оцениваемого параметра, возможная система оценки	Требования к оказанию госуслуги	Фактические условия оказания	Отклонение реальных значений от требований административного регламента*	Балльная оценка	Суммарная оценка
0 – работы по организации не ведутся					
7. Наличие жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц ОИВ КО и ОМСУ КО на ненадлежащее оказание государственных услуг 5 – явление отсутствует; 0 – явление имеет место					
8. Возможность получения заявителем государственной услуги в электронном виде (в случае, если перевод услуги в электронный вид предусмотрен распоряжением Правительства РФ 1993-р или распоряжением Коллегии АКО № 377) 5 - ведется прием заявлений в электронном виде; 2 – информация об услуге размещена на региональном портале госуслуг; 0 – информация об услуге не размещена на региональном портале госуслуг					
9. Удовлетворенность получателей оказанием государственной услуги, ее качеством и доступностью в целом 5 – 80-100% заявителей удовлетворены; 4 – 50-79 % заявителей удовлетворены; 3 – 35-49 % заявителей удовлетворены; 2 – 20-35 % заявителей удовлетворены; 1 – менее 20 % заявителей удовлетворены					

Наименование оцениваемого параметра, возможная система оценки	Требования к оказанию госуслуги	Фактические условия оказания	Отклонение реальных значений от требований административного регламента*	Балльная оценка	Суммарная оценка
10. Дополнительные параметры***					
Суммарная оценка качества по исследуемой государственной услуге (сумма баллов по оцениваемым параметрам деленная на количество параметров) - $C_{оку}$					

* при возможности количественной оценки.

** в случае, если оказание госуслуги не требует межведомственного взаимодействия, данный параметр не оценивается.

*** разрабатываются органом, осуществляющим мониторинг (оценка от 0 до 5).

Интерпретация значений суммарной оценки выполнения требований административного регламента государственной услуги представлена в таблице 1.

Таблица 1

Интерпретация значений суммарной оценки выполнения требований административного регламента государственной услуги

№ п/п	Значение суммарной оценки выполнения требований административного регламента государственной услуги	Интерпретация значений суммарной оценки выполнения требований административного регламента государственной услуги
1.	$\geq 5,0$	Отлично
2.	$\geq 5,5$	Очень хорошо
3.	$\geq 4,0$	Хорошо
4.	$\geq 3,5$	Удовлетворительно
5.	$\geq 3,0$	Вызывает беспокойство
6.	$\geq 2,5$	Плохо
7.	$\leq 2,0$	Очень плохо

Расчет интегрированной оценки качества государственной услуги

$$И = (C_{окуМ1} + C_{окуМ2} + \dots C_{окуMi})/K_M \times 100\%,$$

где:

И - интегрированная оценка качества государственной услуги;

C_{окуМ1} - **C_{окуMi}** - суммарная оценка качества по исследуемой государственной услуге по исследуемым точкам предоставления государственной услуги в муниципальных образованиях;

K_М - количество исследуемых точек оказания госуслуги в муниципальных образованиях;

В случае, если государственная услуга исследуется в одной точке оказания, то:

$$И = C_{оку} \times 100\%,$$

Интерпретация значений интегрированной оценки качества предоставления государственной услуги представлена в таблице 2.

Таблица 2

Интерпретация значений интегрированной оценки качества предоставления государственной услуги

№ п/п	Значение интегрированной оценки качества предоставления государственной услуги, %	Интерпретация значений интегрированной оценки качества предоставления государственной услуги
1.	≥ 500	Отлично
2.	≥ 550	Очень хорошо
3.	≥ 400	Хорошо
4.	≥ 350	Удовлетворительно
5.	≥ 300	Вызывает беспокойство
6.	≥ 250	Плохо
7.	≤ 200	Очень плохо

Приложение 2
к методическим рекомендациям
по проведению мониторинга
качества предоставления
государственных и муниципальных услуг
в Кемеровской области

РЕЗУЛЬТАТЫ
проведения сравнительного анализа предоставления органами исполнительной власти Кемеровской области
и органами исполнительной власти иных субъектов Российской Федерации
государственной услуги

(наименование государственной услуги)

Наименование показателя	Кемеровская область	Наименование субъекта Российской Федерации, в котором предоставляется аналогичная государственная услуга			Максимальное отклонение +/- (по показателям помеченным *)
Реквизиты нормативного правового акта об утверждении административного регламента					

Наименование показателя	Кемеровская область	Наименование субъекта Российской Федерации, в котором предоставляется аналогичная государственная услуга			Максимальное отклонение +/- (по показателям помеченным *)
предоставления государственной услуги					
Орган исполнительной власти, предоставляющий государственную услугу					
Категории получателей государственной услуги					
Документы, необходимые для предоставления государственной услуги (наименование и количество)*					
Общий (максимальный) срок предоставления государственной услуги *					
Размер платы, взимаемой с получателя государственной услуги*					