

Типовой порядок проведения постоянного внутриведомственного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг

I. Общие положения

Порядок проведения постоянного внутриведомственного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Порядок) определяет цели, задачи и принципы проведения постоянного внутриведомственного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых областными исполнительными органами государственной власти Новосибирской области, органами местного самоуправления в Новосибирской области (далее - внутриведомственный мониторинг), а также последовательность действий областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, органов местного самоуправления в Новосибирской области (далее – органы власти) при проведении внутриведомственного мониторинга.

Внутриведомственный мониторинг является инструментом анализа текущей практики предоставления государственных и муниципальных услуг, совершенствования административных процедур предоставления государственных и муниципальных услуг и улучшения условий предоставления государственных и муниципальных услуг, закрепляемых в стандартах их предоставления.

Нормативные правовые основы проведения внутриведомственного мониторинга:

1) Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы и План мероприятий по реализации указанной Концепции, утвержденные распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р;

2) долгосрочная целевая программа Новосибирской области «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 – 2013 годы», утвержденная постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п;

3) распоряжение Правительства Новосибирской области от 18.06.2012 № 172-рп «Об основных направлениях бюджетной и налоговой политики Новосибирской области на 2013 год и плановый период 2014 и 2015 годов»;

4) постановление Губернатора Новосибирской области от 18.05.2010 № 156 «О министерстве экономического развития Новосибирской области».

Основные понятия внутриведомственного мониторинга:

государственная услуга, предоставляемая областным исполнительным органом государственной власти Новосибирской области, а также органом

местного самоуправления при осуществлении отдельных переданных в установленном законодательством порядке государственных полномочий – деятельность по реализации функций областного исполнительного органа государственной власти Новосибирской области, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных переданных в установленном законодательством порядке государственных полномочий, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Новосибирской области полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления, – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставом муниципального образования;

заявитель - физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в областные исполнительные органы государственной власти Новосибирской области или органы местного самоуправления в Новосибирской области, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

Внутриведомственный мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг - это систематическое комплексное исследование и анализ текущей практики предоставления государственных и муниципальных услуг, проводимые областными исполнительными органами государственной власти Новосибирской области, органами местного самоуправления Новосибирской области, ответственными за предоставление соответствующих государственных и муниципальных услуг.направленные на выявление проблем предоставления государственных и муниципальных услуг, повышение качества их предоставления в соответствии с требованиями, установленными в административных регламентах предоставления государственных и муниципальных услуг и иных нормативных правовых актах,

качество предоставления услуги – набор свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности заявителя услуги, отражающих степень выполнения стандарта предоставления услуги;

показатель – признаки свойства услуги, объединенные тематически и

характеризующие один из аспектов качества предоставления услуги;

организатор проведения мониторинга качества государственных услуг – областной исполнительный орган государственной власти Новосибирской области, орган местного самоуправления в Новосибирской области;

отбор получателей услуги – результат использования при формировании объема и состава выборочной совокупности вероятностных процедур с целью обеспечения максимально возможного равного шанса каждому из получателей быть включенным в число участников социологического исследования, совокупность которых репрезентативно отражает мнение всех получателей данной услуги.

1. Внутриведомственный мониторинг проводится с целью оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, повышения качества их предоставления.

2. Задачами внутриведомственного мониторинга являются:

– выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений параметров качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе временных и финансовых затрат на получение конечного результата предоставления государственных и муниципальных услуг;

– определение и реализация мер по улучшению качества и доступности государственных и муниципальных услуг;

– контроль динамики параметров качества и доступности государственных и муниципальных услуг, результативности мер по улучшению указанных параметров.

3. Основными принципами проведения внутриведомственного мониторинга являются:

– единство требований по проведению внутриведомственного мониторинга;

– минимизация затрат при проведении внутриведомственного мониторинга;

– учет мнений заявителей при проведении внутриведомственного мониторинга;

– непрерывное совершенствование процессов предоставления государственных и муниципальных услуг.

4. Объектом внутриведомственного мониторинга является государственная и (или) муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным (решающим жизненную ситуацию) для заявителя на предоставление государственной и (или) муниципальной услуги.

5. Предметом внутриведомственного мониторинга является:

– соблюдение стандартов качества государственных и муниципальных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг;

– удовлетворенность получателей государственных и муниципальных услуг их качеством и доступностью (в целом и по

исследуемым параметрам), ожидания получателей в отношении улучшения качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

- обращения заявителя в органы власти, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов власти, необходимые для получения конечного результата государственных и муниципальных услуг;

- финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата государственных и муниципальных услуг;

- временные затраты заявителей при получении ими государственных и муниципальных услуг;

- привлечение заявителями посредников в получении государственных и муниципальных услуг;

- иные параметры качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

Методическое обеспечение проведения внутриведомственного мониторинга осуществляется уполномоченным областным исполнительным органом государственной власти Новосибирской области – министерством экономического развития Новосибирской области (далее - уполномоченный орган).

Организация и непосредственное проведение внутриведомственного мониторинга осуществляется органами власти.

Перечень услуг, в отношении которых проводится внутриведомственный мониторинг, определяется соответствующим органом власти на основании следующих критериев:

- массовость предоставления государственных и муниципальных услуг;
- общественная (социальная) значимость государственных и муниципальных услуг;

- наличие негативной экспертной оценки практики предоставления государственных и муниципальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;

- наличие негативной оценки заявителей качества и доступности государственных и муниципальных услуг по рассматриваемым параметрам (в случае наличия результатов ранее проведенных исследований качества и доступности государственных (муниципальных) услуг).

По результатам проведения внутриведомственного мониторинга уполномоченный орган формирует доклад о результатах проведения внутриведомственного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области в отчетном периоде.

6. Методы проведения внутриведомственного мониторинга и порядок организации и проведения сбора первичной информации с использованием типовых методик.

Основными методами проведения внутриведомственного мониторинга являются:

- анализ нормативно-правовой базы и иных источников информации, характеризующих предоставление государственных и муниципальных услуг;
- анкетирование получателей государственных и муниципальных услуг по месту их оказания.

Дополнительно могут быть использованы следующие методы проведения внутриведомственного мониторинга:

- использование автоматизированной информационной системы сбора данных о фактических значениях параметров качества государственных и муниципальных услуг;
- включенное наблюдение («контрольная закупка»);
- экспертное интервью с представителями объединений граждан и организаций;
- экспертные оценки.

Орган власти самостоятельно определяет метод(ы) проведения внутриведомственного мониторинга.

Типовые методики сбора первичной информации:

- письменный стандартизированный опрос (анкетирование) получателей государственных и муниципальных услуг по месту оказания услуг - анкета (опросный лист);
- стандартизированный экспресс-опрос «на выходе» по окончании получения государственных и муниципальных услуг (экзит-пол);
- стандартизированный телефонный экспресс-опрос получателей государственных и муниципальных услуг.

Методология проведения внутриведомственного мониторинга направлена на выявление проблем предоставления услуг, в том числе:

отсутствие регламентированных процедур предоставления государственных и муниципальных услуг;

отсутствие требований к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг;

необоснованное привлечение заявителей к процессам сбора различного рода документов и справок и избыточное количество используемых бумажных форм документов при установлении, оформлении или подтверждении прав заявителей на получение государственных и муниципальных услуг;

неоправданное усложнение и избыточность процедур предоставления государственных и муниципальных услуг, приводящее к увеличению сроков подготовки конечных документов для заявителей;

вынужденная необходимость многократного личного взаимодействия сотрудников органов власти с заявителями, приводящая к неэффективному использованию трудовых ресурсов;

невозможность получения государственных и муниципальных услуг по экстерриториальному принципу (вне зависимости от места проживания);

недостаточно эффективная организация деятельности по приему и обслуживанию заявителей в органах власти;

недостаточное применение информационно-телекоммуникационных технологий для обеспечения эффективного решения задач информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

иные проблемы.

Качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и организациям оценивается в соответствии с системой показателей и индикаторов оценки параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг (Приложение 1).

Выбор методов сбора информации зависит от исследуемых параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Для определения методов сбора информации при проведении внутриведомственного мониторинга необходимо учитывать возможность применения различных методов для получения данных об исследуемых параметрах.

Критерии отбора методов в отношении государственных и муниципальных услуг с учетом специфики организации их предоставления органами власти на территории Новосибирской области:

1) наличие особенностей целевой группы получателей государственных и муниципальных услуг – проживание в удаленных, труднодоступных территориях;

2) наличие особенностей предоставления государственных и муниципальных услуг:

– наличие сезонного характера предоставления услуги;

– результат услуги предоставляется по почте;

– услуга предоставляется в электронном виде;

– недавний срок принятия (существенного изменения)

административного регламента предоставления услуги;

– предоставление услуги обнаруживает ранее не выявлявшиеся проблемы;

– предоставление услуги связано с относительно большими издержками получателей;

– услуга предоставляется не самостоятельно, а в комплексе с другими услугами;

– услуга оказывается с участием учреждения (организации);

– территориальная организация предоставления государственных и муниципальных услуг (наличие сети структурных подразделений органов власти);

наличие у органов власти сведений о заявителях, позволяющих провести опрос получателей государственных и муниципальных услуг вне места предоставления услуг.

Соотношение указанных критериев отбора методов и наиболее предпочтительных методов сбора первичной информации приводится в таблице:

№	Критерий отбора	Предпочтительный метод сбора первичной информации
1)	Наличие особенностей целевой группы (получателей услуги):	
	проживание в удаленных, труднодоступных территориях	стандартизированный телефонный экспресс-опрос получателей государственных и муниципальных услуг; письменный стандартизированный опрос (анкетирование) получателей государственных и муниципальных услуг по месту оказания услуги - анкета (опросный лист)
2)	Наличие особенностей предоставления услуги:	
	наличие сезонного характера услуги;	письменный стандартизированный опрос (анкетирование) получателей государственных и муниципальных услуг по месту оказания услуги - анкета (опросный лист); стандартизированный телефонный экспресс-опрос получателей государственных и муниципальных услуг
	результат услуги предоставляется по почте;	стандартизированный телефонный экспресс-опрос получателей государственных и муниципальных услуг
	услуга предоставляется в электронном виде;	стандартизированный

		телефонный экспресс-опрос получателей государственных и муниципальных услуг
	недавний срок принятия (существенного изменения) административного регламента предоставления услуги;	стандартизированный экспресс-опрос «на выходе» по окончании получения услуги (экзит-пол); письменный стандартизированный опрос (анкетирование) получателей государственных и муниципальных услуг по месту оказания услуги - анкета (опросный лист)
	предоставление услуги обнаруживает ранее не выявлявшиеся проблемы;	стандартизированный экспресс-опрос «на выходе» по окончании получения услуги (экзит-пол)
	предоставление услуги связано с относительно большими издержками получателей;	стандартизированный экспресс-опрос «на выходе» по окончании получения услуги (экзит-пол)
	услуга предоставляется не самостоятельно, а в комплексе с другими услугами;	стандартизированный экспресс-опрос «на выходе» по окончании получения услуги (экзит-пол)
	услуга оказывается с участием учреждения (организации);	письменный стандартизированный опрос (анкетирование) получателей государственных и муниципальных услуг по месту оказания услуги - анкета (опросный лист); стандартизированный экспресс-опрос «на

		выходе» по окончании получения услуги (экзит-пол)
--	--	---

Периодичность проведения внутриведомственного мониторинга с применением указанных методов проведения и сбора первичной информации устанавливается соответствующим органом власти.

Определение периодичности проведения внутриведомственного мониторинга осуществляется на основе:

- анализа массовости предоставления государственных и муниципальных услуг;

- анализа общественной значимости государственных и муниципальных услуг;

- анализа административных регламентов и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных и муниципальных услуг;

- экспертной оценки практики предоставления государственных и муниципальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;

- оценки заявителями качества и доступности государственных услуг по рассматриваемым параметрам и их ожиданий улучшения качества и доступности государственных и муниципальных услуг (в случае наличия результатов ранее проведенных исследований качества и доступности государственных и муниципальных услуг).

Уточнение параметров качества государственных и муниципальных услуг, определенных в соответствии с Приложением 1, при проведении внутриведомственного мониторинга осуществляется органами власти ежегодно не позднее 1 февраля года текущего года.

Критерии отбора мест предоставления государственных и муниципальных услуг для проведения сбора первичной информации приведены в разделе IV Приложения 2 настоящего Порядка.

7. Этапы проведения мониторинга

Внутриведомственный мониторинг услуг проводится в три этапа:

Этап I – организационный, включая предварительный анализ нормативно-правовой базы, мнения экспертов, заявителей на предоставление государственных и муниципальных услуг, открытых источников с целью уточнения объекта и предмета внутриведомственного мониторинга (методические указания по организации проведения сбора первичной информации приведены в приложении 4 порядка).

Этап II – выявление нормативных и фактических значений показателей параметров качества государственных и муниципальных услуг

Этап III – анализ и оценка выявленных значений показателей параметров качества и доступности исследуемых государственных и муниципальных услуг, включая формирование предложений по мерам по

улучшению выявленных значений показателей параметров качества государственных и муниципальных услуг.

План-график проведения внутриведомственного мониторинга утверждается соответствующим органом власти в срок до 1 апреля каждого года, в течение которого проводится внутриведомственный мониторинг.

Проведение внутриведомственного мониторинга включает в себя следующие процедуры:

- выбор методов сбора информации и определение периодичности проведения внутриведомственного мониторинга;

- уточнение параметров качества и доступности государственных и муниципальных услуг для проведения их исследования;

- первичный анализ нормативно-правовой базы и иных источников с целью составления перечня проблем для изучения и гипотез для исследования;

- организация проведения полевого этапа исследования;

- обработка результатов полевого этапа исследования и анализ полученных в ходе исследования данных;

- формирование отчетов органов власти о результатах проведения внутриведомственного мониторинга и подготовка итогового доклада о результатах проведения внутриведомственного мониторинга.

Первичный анализ нормативно-правовой базы и иных источников включает проведение анализа административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг, а также, в случае отсутствия указанных регламентов, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к качеству государственных и муниципальных услуг и регулирующих порядок их предоставления.

Анализ административных регламентов в рамках проведения внутриведомственного мониторинга нацелен на оценку фактических и потенциальных положительных и негативных эффектов, которые оказывает реализация отдельных положений административных регламентов в целом на граждан и организации – получателей государственных и муниципальных услуг.

Анализ положений административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг и иных указанных нормативных правовых актов направлен на выявление следующих возможных проблем:

- недостаточная обоснованность установленного количества личных обращений заявителей для подачи заявления на предоставление государственных и муниципальных услуг и (или) для получения государственных и муниципальных услуг в целом;

- недостаточная обоснованность установленного административным регламентом перечня документов и (или) их копий, предоставляемых заявителями, а также установление требований к предоставлению дополнительных документов, необходимость которой отдана на усмотрение органов власти;

– наличие в административном регламенте избыточных, дублирующих административных процедур.

После проведения первичного анализа нормативно-правовой базы и иных источников органы власти:

– определяют объем выборки для проведения опросов, в том числе отбор территорий для проведения исследования государственных и муниципальных услуг в территориальном разрезе (рекомендации по формированию расчетной численности получателей государственных и муниципальных услуг для проведения опроса получателей государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами власти, системы требований к обработке, анализу информации и представлению результатов анализа приведены в Приложении 2);

– адаптируют к особенностям внутриведомственного мониторинга инструментарий сбора информации, уточняет формы для регистрации первичной информации (Приложение 3 настоящего Порядка);

– уточняют способы обработки информации по каждой из исследуемых государственных и муниципальных услуг;

– организуют проведение полевого этапа исследования;

– формируют итоговые массивы данных, заполняют отчетные формы представления информации;

– обрабатывают результаты полевого этапа исследования и проводят анализ полученных в ходе исследования данных.

Для решения указанных задач органы власти могут привлекать исполнителя соответствующих работ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8. Анализ и результаты внутриведомственного мониторинга, в том числе требования к предоставлению результатов анализа первичной информации внутриведомственного мониторинга и к содержанию отчета о результатах внутриведомственного мониторинга.

Обработка результатов полевого этапа исследования и анализ полученных в ходе полевого этапа исследования данных предусматривает:

– выявление абсолютных, средних и процентных (долевых), минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества и доступности государственных и муниципальных услуг, имеющих количественное значение, на основе одномерных (частотных) и двумерных (перекрестных) статистических распределений выявленных значений индикаторов и других статистических величин;

– типологизация проблем качества и доступности исследуемых государственных и муниципальных услуг;

– сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

Данные первичной обработки информации представляются в виде:

– частотных таблиц, которые дают представление о распределении значений индикаторов;

– перекрестных таблицы, которые дают представление о совместном распределении значений двух индикаторов;

– таблиц и графиков средних значений, что позволяет выявить наличие или отсутствие различий в распределениях.

В отчете соответствующего органа власти о результатах проведения внутриведомственного мониторинга (далее – отчет) по каждой из исследуемых государственных и муниципальных услуг должны содержаться следующие сведения:

1) наименование государственной (муниципальной) услуги, описание характеристик получателей услуги;

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

3) результаты исследования:

– перечень нормативно установленных и фактически необходимых для получения государственных и муниципальных услуг обращений в органы власти, в подведомственные и иные организации с указанием результатов обращения (процедуры);

– нормативно установленные и реальные затраты на предоставление и получение результата государственных и муниципальных услуг в целом;

4) сведения о нарушении стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг или иных требований;

5) описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления государственных и муниципальных услуг, непосредственно связанных с издержками на их получение, и предложений по их решению.

6) рекомендации по принятию решений по результатам внутриведомственного мониторинга, в том числе:

– предложения по внесению изменений в реестр (перечень) государственных и муниципальных услуг;

– предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг:

– предложения об изменении перечня документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг;

– предложения об изменении срока предоставления государственных и муниципальных услуг, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;

– предложения об изменении порядка взаимодействия с органами власти и другими организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

– предложения по оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей на предоставление государственных и муниципальных услуг;

– предложения по улучшению условий предоставления государственных и муниципальных услуг, направленных на повышение удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг.

К отчету прикладываются итоговые массивы данных, содержащие результаты по каждому опрошенному.

Отчет направляется в уполномоченный орган не позднее 1 февраля года следующего за отчетным.

Уполномоченный орган на основании отчетов органов власти готовит доклад о результатах проведения внутриведомственного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области за отчетный период.

Материалы доклада публикуются на официальном сайте Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области не позднее 1 апреля года следующего за отчетным в целях привлечения общественных организаций и объединений, граждан для обсуждения результатов проведения внутриведомственного мониторинга, а также с целью учета их мнений в отношении мер и рекомендаций по оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, повышению качества их предоставления.

Приложение 1 к Порядку проведения
постоянного внутриведомственного
мониторинга качества предоставления
государственных и муниципальных услуг

**Система параметров качества, показателей качества и доступности
государственных услуг и их индикаторов оценки параметров качества
предоставления государственных и муниципальных услуг**

Показатели качества и доступности государственных услуг подразделяются на общие, характерные для всех государственных услуг (например, общая информированность о порядке предоставления услуги), и специфические (дополнительные), характерные для определенной государственной услуги.

Показатели раскрываются в виде набора индикаторов, характеризующих конкретную государственную услугу. Индикатор качества и доступности - качественная либо количественная характеристика, которая согласно данной методике может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим («да/нет», «имеется/отсутствует» и т.п.) значением либо степенью удовлетворенности (процентным отношением получателей, удовлетворенных качеством услуги к общему количеству получателей). Показатели и индикаторы могут корректироваться в зависимости от исследуемой услуги.

**Система параметров качества, показателей и индикаторов оценки
параметров качества предоставления государственных и муниципальных
услуг и источники информации для их измерения**

Параметр качества	Показатель	Индикатор	Источники информации
Соблюдение стандартов качества государственных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных услуг	Соблюдение установленных требований к информированию получателей об услуге	Наличие установленных источников информации об услуге Наличие в источниках информации установленных сведений об услуге	Административный регламент

Параметр качества	Показатель	Индикатор	Источники информации
	Соблюдение установленных требований к информированию получателей по месту оказания услуги	Наличие установленных источников информации о получении услуги по месту оказания услуги	Опрос заявителей услуг
	Соблюдение установленных требований к продолжительности ожидания приема	<p>Нормативно установленная продолжительность ожидания приема специалиста, если определено</p> <p>Минимальное, максимальное, среднее значение продолжительности ожидания приема</p> <p>Отклонение среднего значения продолжительности ожидания приема от нормативно установленной продолжительности ожидания приема специалиста</p>	<p>Административный регламент</p> <p>Опрос заявителей услуг</p> <p>Административный регламент</p> <p>Опрос заявителей услуг</p>
	Предоставление при необходимости получателям консультации по получению и заполнению форм (заявлений) от областного органа	Доля получателей, получивших при необходимости консультации по получению и заполнению форм (заявлений) от областного органа	Опрос заявителей услуг

Параметр качества	Показатель	Индикатор	Источники информации
	Соблюдение ОИВ графика приема получателей	Отсутствие отклонений между установленным графиком приема и фактическим временем приема	Административный регламент Опрос заявителей услуг
	Удобство места размещения областного органа (учреждения), где оказывают услугу	Доля получателей, для которых место размещения областного органа (учреждения), где оказывают услугу, удобно	Опрос заявителей услуг
	Удобство месторасположения внутри здания помещения, где осуществляется прием получателей услуги	Доля получателей, для которых месторасположение внутри здания помещения удобно	Опрос заявителей услуг
	Информирование получателей о месте оказания услуги	Наличие информации о месте размещения областного органа (учреждения), где оказывают услугу, вне места размещения Наличие информации внутри здания о месторасположении помещения, где осуществляется прием получателей услуги	Опрос заявителей услуг Опрос заявителей услуг

Параметр качества	Показатель	Индикатор	Источники информации
	Отсутствие недостатков с комфортностью помещений для ожидания заявителей	Доля получателей, столкнувшихся с недостатками с комфортностью помещений для ожидания заявителей	Опрос заявителей услуг
	Соблюдение нормативно установленных сроков предоставления результата услуги	Нормативно установленные сроки предоставления результата услуги установлены Доля получателей, получивших результат услуги в нормативно установленные сроки	Административный регламент Опрос заявителей услуг
Удовлетворенность получателей государственной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым	Удовлетворенность заявителей в целом различными возможностями получения информации о государственной услуге	Доля получателей, удовлетворенных различными возможностями получения информации об услуге, среди всех получателей	Опрос заявителей услуг

Параметр качества	Показатель	Индикатор	Источники информации
параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой государственной услуги;	Удовлетворенность предоставленной информацией об услуге на портале государственных услуг Новосибирской области, на портале ОИВ Новосибирской области	Доля получателей, удовлетворенных информацией об услуге на портале государственных услуг Новосибирской области, на портале ОИВ Новосибирской области, из числа получателей, пользовавшихся данными источниками информации	Опрос заявителей услуг
	Удовлетворенность заявителей в целом внимательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников ОИВ	Доля получателей, удовлетворенных внимательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников, среди всех получателей	Опрос заявителей услуг
	Удобство в целом для получателей графика работы областного органа (организации)	Доля заявителей, для которых график работы областного органа (организации) в целом удобен	Опрос заявителей услуг
	Ожидания получателей в отношении графика работы областного органа (организации)	Предложения заявителей, для которых график работы областного органа (организации) не удобен, по изменению графика работы	Опрос заявителей услуг

Параметр качества	Показатель	Индикатор	Источники информации
	Удовлетворенность получателей услуг имеющимися способами оплаты государственных пошлин и иных сборов при получении услуги	Доля заявителей, удовлетворенных имеющимися способами оплаты государственных пошлин и иных сборов при получении услуги, среди всех заявителей, оплачивавших государственные пошлины и иные сборы	Опрос заявителей услуг
	Удовлетворенность получателей работой областного органа (учреждения) при оказании услуги	Доля получателей, удовлетворенных работой областного органа (учреждения) при оказании услуги, среди всех получателей	Опрос заявителей услуг
	Четкость и понятность для получателей в целом процедуры получения услуги	Доля получателей услуги, для которых процедуры получения услуги были четкими и понятными	Опрос заявителей услуг
Обращения заявителя в областные органы, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые	Количество обращений в областные органы (организации), необходимое для получения конечного результата государственной услуги, нормативно установлено	Количество нормативно установленных обращений	Административный регламент

Параметр качества	Показатель	Индикатор	Источники информации
для получения конечного результата государственной услуги Финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата государственной услуги:	Фактическое (реальное) количество физических обращений в областные органы (организации), необходимое для получения конечного результата государственной услуги, не превышает нормативно установленное количество обращений в областные органы (организации),	Минимальное, максимальное и среднее количество фактических физических обращений в областные органы (организации), необходимое для получения конечного результата государственной услуги Отклонение среднего количества фактических физических обращений от нормативно установленного количества обращений	Опрос заявителей услуг Административный регламент Опрос заявителей услуг
	Наличие нормативно установленных финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной услуги	Размер пошлины (платы) при получении конечного результата государственной услуги, если их наличие нормативно установлено	Административный регламент

Параметр качества	Показатель	Индикатор	Источники информации
	Отсутствие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной услуги	Доля получателей услуги, передававших деньги (оказывавших услуги, выполнявшие работы) в пользу представителей ОИВ (организаций) без документального подтверждения	Опрос заявителей услуг
	Реальные финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата государственной услуги по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение государственной услуги	Минимальное, максимальное, среднее значение реальных финансовых затрат заявителя Соотношение (доля) нормативно установленных финансовых затрат заявителя и реальных финансовых затрат заявителя	Опрос заявителей услуг Административный регламент Опрос заявителей услуг
Временные затраты заявителя при получении им государственной услуги	Наличие нормативно установленных временных затрат заявителя на получение конечного результата государственной услуги	Значение установленных временных затрат	Административный регламент

Параметр качества	Показатель	Индикатор	Источники информации
	Реальные (по всем необходимым обращениям и государственной услуге в целом) временные затраты заявителя	Минимальное, максимальное, среднее значение реальных временных затрат заявителя Соотношение (доля) нормативно установленных временных затрат заявителя и реальных затрат заявителя	Опрос заявителей услуг Административный регламент Опрос заявителей услуг
	Временные затраты заявителя на сбор документов для подачи заявления на получение государственной услуги	Минимальное, максимальное, среднее значение временных затрат заявителя	Опрос заявителей услуг
	Соответствие ожидаемых временных затрат затраты заявителя на сбор документов для подачи заявления на получение государственной услуги фактическим временным затратам	Доля получателей, чьи ожидаемые временные затраты на сбор документов соответствуют фактическим	Опрос заявителей услуг
Привлечение заявителями посредников в получении государственной услуги	Отсутствие фактов привлечения заявителем посредников при получении государственной услуги	Доля получателей, привлекавших посредников при получении государственной услуги, среди всех получателей	Опрос заявителей услуг

Параметр качества	Показатель	Индикатор	Источники информации
	Причины привлечения заявителем посредников в получении государственной услуги	Перечень причин привлечения заявителем посредников и доля каждой из них	Опрос заявителей услуг
Проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги	Перечень проблем	Наличие и характер проблемы	Опрос заявителей услуг

Приложение 2 к Порядку проведения
постоянного внутриведомственного
мониторинга качества предоставления
государственных и муниципальных
услуг

**Рекомендации по формированию расчетной численности
получателей государственных и муниципальных услуг для
проведения опроса получателей государственных и муниципальных
услуг, предоставляемых областными исполнительными органами
государственной власти и местного самоуправления на территории
Новосибирской области, системы требований к обработке, анализу
информации и представлению результатов анализа**

I. Общие положения

1. Порядок расчета выборочной совокупности (далее – порядок) разработан с целью формирования выборочной совокупности получателей государственной (муниципальной) услуги (далее – получатель услуги) в рамках мониторинга качества услуг.

2. Формирование выборочной совокупности получателей услуги включает в себя:

- расчет объема выборочной совокупности получателей услуги;
- отбор получателей услуги.

3. Формирование выборочной совокупности получателей услуги осуществляется в случае, если в отношении услуги применяется один из следующих методов сбора первичной информации:

- письменный стандартизированный опрос (анкетирование) получателей государственных (муниципальных) услуг по месту оказания услуги - анкета (опросный лист);
- стандартизированный экспресс-опрос «на выходе» по окончании получения государственной (муниципальной) услуги (экзит-пол);
- стандартизированный телефонный экспресс-опрос получателей государственных (муниципальных) услуг.

4. Итогом определения выборочной совокупности является представление информации по форме:

Наименование услуги	
Размер выборочной совокупности, в том числе	
Категория получателей услуги 1	

Категория получателей услуги 2	
Категория получателей услуги ...	
Период сбора информации в отношении указанного размера выборочной совокупности	
Методы сбора информации	

5. В настоящем порядке используются следующие термины:

Организатор проведения мониторинга качества услуг – областной исполнительный орган государственной власти Новосибирской области. **Доверительный интервал** – погрешность, «разброс» кривой нормального распределения по обе стороны от точки, куда могут «попадать» ответы.

Доверительная вероятность - показывает шанс (надежность) случайного ответа попасть в доверительный интервал.

Объем выборочной совокупности (выборки) получателей услуги – количество получателей услуги, отобранных с помощью одной или нескольких вероятностных процедур из числа всех получателей услуги за отчетный (исследуемый) период для участия в социологическом исследовании в ходе мониторинга качества услуг.

Отбор получателей услуги – результат использования при формировании объема и состава выборочной совокупности вероятностных процедур с целью обеспечения максимально возможного равного шанса каждому из получателей быть включенным в число участников социологического исследования, совокупность которых репрезентативно отражает мнение всех получателей данной услуги.

Стратификационный отбор получателей услуги – набор процедур вероятностного (случайного) или направленного (не случайного) отбора, основанный на выделении в генеральной и выборочной совокупности подсовкупностей по принципу территориальной принадлежности получателей услуги и мест предоставления услуги.

Сплошной опрос получателей услуги по месту ее предоставления – опрос, при котором опрашиваются все получатели услуги, доступные для этого по месту предоставления услуги во время проведения опроса и в объеме, который определен в выборочной совокупности.

II. Алгоритм расчета выборочной совокупности

6. Расчет выборочной совокупности включает в себя выполнение следующих действий:

6.1. Определение перечня услуг (из числа услуг, в отношении которых проводится мониторинг качества услуг) для изучения параметров качества и доступности которых используются следующие социологические методы сбора первичной информации, указанные в п. 2 раздела I.

6.2. Установление территории предоставления услуги (конкретные муниципальные образования, районы городского округа и т.п.), предоставление услуги на которой подлежит мониторингу.

6.3. Установление численности всех получателей услуги на территории предоставления услуги:

Наименование территории	Количество получателей услуг

6.4. Выбор уровня используемой доверительной вероятности и доверительного интервала¹.

6.5. Расчет объема выборочной совокупности по формулам (1) или (2).

Для больших генеральных совокупностей ($N_0 > 100$ чел.):

$$S = B / (1 + (B-1) / N_0), \text{ где} \quad (1)$$

S – объем выборочной совокупности

N_0 – объем генеральной совокупности.

$B = (t * (p) * (1-p)) / C^2$, где:

p = процент получателей / 100, где по умолчанию до начала исследования за процент получателей услуги, давших один из двух вариантов ответов на дихотомический вопрос, принимается 50%.

C = доверительный интервал, % / 100

t – коэффициент доверия ($t=1,96$ свидетельствует о принятом уровне доверительной вероятности, равным 95%)²

¹Как правило, в расчете выборочной совокупности используется 95-процентная доверительная вероятность и доверительный интервал 5%.

²Значения коэффициента доверия рассчитаны для разных вероятностей и имеются в специальных таблицах. Если доверительная вероятность 85%, то $t=1.44$; если 90%, то $t=1.65$; если 97%, то $t=2.18$; если 99%, то $t=2.58$; если 99,7%, то $t=3.00$.

Для маленьких генеральных совокупностей ($N_0 < \sim 100$ чел.) применяется корректирующая формула расчета выборочной совокупности:

$$S_s = S / (1 + ((S-1)/N_0)), \text{ где} \quad (2)$$

S_s – объем скорректированной выборочной совокупности

S – объем первоначальной расчетной выборочной совокупности

N_0 – объем генеральной совокупности.

Для сверхмаленьких генеральных совокупностей ($N_0 < \sim 30-40$ чел.) настоящий порядок расчета выборочной совокупности не применим.

7. При наличии в административном регламенте предоставления услуги более одной категории получателей услуги численность получателей услуги в выборочной совокупности в разрезе каждой категории определяется пропорционально численности получателей услуги данных категорий в генеральной совокупности получателей услуг.

В зависимости от задач исследования в генеральной совокупности получателей услуги организатором мониторинга качества услуг могут выделяться иные категории, например, в соответствии со следующими признаками: пол, возраст, профессиональный статус получателей и др.

В этом случае объем выборочной совокупности формируется в разрезе категорий получателей услуги и территорий предоставления услуги по форме:

Наименование услуги	Категория получателей услуги	Территория предоставления услуги	Численность получателей услуги в отчетный период	Объем выборочной совокупности

III. Формирование выборочных списков получателей услуги

8. Выборочные списки получателей услуги формируются в случае проведения телефонного опроса или опроса по месту временного или постоянного нахождения получателя.

Количество получателей в выборочном списке соответствует объему выборочной совокупности, рассчитанной в соответствии с пунктом 6 раздела II.

Списки получателей услуг должны включать в себя следующую информацию:

1.) адрес получателя услуги – в случае проведения опроса по месту проживания (нахождения) получателя услуги;

2.) номер телефона получателя – в случае проведения телефонного опроса.

9. Формирование выборочного списка получателей услуги осуществляется из предварительно пронумерованного списка получателей услуги генеральной совокупности методом систематического вероятностного отбора в следующей последовательности:

9.1. Начиная со случайно определенного с помощью таблицы (генератора) случайных чисел номера списка получателей услуги, в выборочный список получателей услуги отбирается каждый k -ый получатель услуги:

$$k = N_0/S, \text{ где}$$

N_0 – объем генеральной совокупности,

S – объем выборочной совокупности.

9.2. При достижении конца списка отбор продолжается циклически сначала списка. Уже отобранных получателей услуги обратно в список получателей услуги не возвращают и на дальнейший отбор они влияния не оказывают.

10. При проведении мониторинга качества услуг, в котором объект исследования направленно изучается организатором проведения мониторинга качества услуг в территориальном разрезе (например, для сопоставления параметров качества и доступности услуги для территориальных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, органов местного самоуправления) может применяться метод отбора, который комбинирует применение систематического вероятностного отбора получателей услуги из числа получателей услуги в конкретных местах предоставления услуги, которые в свою очередь предварительно были отобраны с помощью одномерного стратификационного отбора, как описано в разделе IV данного порядка.

IV. Порядок отбора мест проведения опроса

11. Отбор мест проведения опроса производится в случае проведения стандартизированного экспресс-опроса или анкетирования по месту оказания услуги после получения результата услуги.

12. В зависимости от распределения численности получателей услуги в генеральной совокупности по местам получения услуги, применяется одно- или двумерный стратифицированный отбор получателей.

12.1. Одномерный стратификационный отбор представляет собой случайный или направленный отбор из полного списка мест предоставления услуги мест предоставления услуги для мониторинга качества услуг, где проводится сплошной опрос получателей услуги:

- 1.) При случайном отборе из нумерованного списка мест предоставления услуги случайным образом (с помощью таблицы случайных чисел или генератора случайных чисел) отбираются места предоставления услуги. Отбор прекращается при достижении числа получателей в уже отобранных местах получения услуги рассчитанному объему выборки.
- 2.) Направленный отбор предполагает не случайный, намеренный отбор организатором исследования мест предоставления услуги. При этом численность получателей услуги в генеральной совокупности из отобранных мест в сумме должна составлять подавляющее большинство, например, не менее 80% генеральной совокупности.

12.2. Двумерный отбор представляет собой последовательный отбор мест предоставления услуги по 2-м территориальным признакам по принципу: от большего по численности получателей услуги территориального объединения – к меньшему³. Порядок отбора на каждом из этапов аналогичен одномерному отбору (пункт 21.1 данного раздела).

13. Для повышения репрезентативности выборки при формировании выборочной совокупности могут быть использованы дополнительные процедуры:

13.1. Применение шага отбора получателей услуги (аналогично отбору получателей из списка согласно п. 9 раздела III): используется для отбора необходимого числа опрашиваемых получателей услуги при их потоке в месте предоставления услуги во время проведения опроса минимум в 2 раза превышающим расчетное число получателей услуги в выборочной совокупности для данного места предоставления услуги.

13.2. Обеспечение равномерного распределения времени проведения исследования в местах предоставления услуги

³Например, на территории сначала отбираются территориальные подразделения органов исполнительной власти в муниципальных образованиях, а затем – районные структурные подразделения территориального подразделения внутри муниципального образования.

относительно графика приема посетителей, а также равномерного распределения времени проведения опроса по телефону относительно дневного времени суток. Данная мера предотвращает непреднамеренное исключение отдельных групп получателей из числа обследуемых, например, работающих получателей при проведении исследования в том числе в вечернее (нерабочее) время суток.

Приложение 3 к Порядку
проведения постоянного
внутриведомственного мониторинга
качества предоставления
государственных и муниципальных
услуг

Письменный стандартизированный опрос (анкетирование) получателей
государственных и муниципальных услуг по месту оказания услуги

Анкета
(опросный лист)

Здравствуйтесь!

В настоящее время проводится опрос заявителей при получении
государственной услуги

_____ ,
(указать наименование услуги)

предоставляемой

_____ ,
(указать наименование органа исполнительной власти)

Организатор

данного

опроса

-

Просим вас ответить на вопросы анкеты, чтобы помочь улучшить
качество работы органов исполнительной власти и учреждений, сделать их
услуги более доступными для жителей Новосибирской области.

Заполнение анкеты займет у Вас не более 10-ти минут. Вы можете быть
уверены, что содержание Ваших ответов будет анализироваться только в
целом, без упоминания конкретного человека, и использоваться только в
обобщенном виде вместе с ответами других получателей.

Как заполнить анкету? Прочитайте вопрос, он написан
ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ, и выберите вариант ответа, который лучше
всего отражает ваше мнение, и обведите его в кружок. Подсказки по
заполнению анкеты **выделены серым цветом**. Если указано, выберите
несколько подходящих вариантов ответа или напишите свой собственный.

Заранее благодарим Вас за участие в анкетировании!

Дата: _____

Наименование органа исполнительной власти Новосибирской области
(учреждения): _____

—

Место проведения анкетирования: _____
(указать адрес и номер кабинета)

Номер телефона получателя услуги (если опрос проводится по телефону):

1. ЕСЛИ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ ВАМ ПРИШЛОСЬ ОБРАЩАТЬСЯ ЗА ИНФОРМАЦИЕЙ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ЕЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ, ТО В ЦЕЛОМ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ ТЕМ, КАК МОЖНО ПОЛУЧИТЬ ЭТУ ИНФОРМАЦИЮ: УДОВЛЕТВОРЕННЫ ИЛИ НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ? В каждой строке таблицы отметьте один ответ

№	Источник получения информации	1. в целом удовлетворен(а)	2. в целом не удовлетворен(а)	3. не обращался(ась) за информацией	4. не знал(а) о такой возможности
1.	по телефону от сотрудников органа исполнительной власти (учреждения)				
2.	от сотрудников органа исполнительной власти (учреждения) при личном обращении				
3.	от сотрудников органа исполнительной власти (учреждения) через письменное обращение				
4.	с информационных стендов, расположенных в органе исполнительной власти (в учреждении)				
5.	из информационных брошюр (буклетов)				
6.	через Портал государственных и муниципальных услуг, Портал органов государственной власти				
7.	другое (напишите, что именно)				

--	--	--	--	--	--

2. СКОЛЬКО ПРИМЕРНО ВРЕМЕНИ БЫЛО ПОТРАЧЕНО НА СБОР ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ?

1. Примерно (*напишите*) _____ дней
2. Нисколько, _____ дополнительно собирать документы не потребовалось >> *Переходите к вопросу 4*
3. Затрудняюсь ответить

3. В ЦЕЛОМ, СБОР НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ ДОКУМЕНТОВ ЗАНЯЛ У ВАС БОЛЬШЕ ВРЕМЕНИ, ЧЕМ ВЫ ПЛАНИРОВАЛИ (ОЖИДАЛИ)?

1. Сбор документов для получения услуги занял, в целом, ожидаемое количество времени
2. Сбор документов для получения услуги занял значительно больше времени, чем ожидалось
3. Затрудняюсь ответить

4. ОБРАЩАЛИСЬ ЛИ ВЫ В ОРГАН ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ (ОРГАН МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, УЧРЕЖДЕНИЕ) ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ САМОСТОЯТЕЛЬНО ИЛИ ВОСПОЛЬЗОВАЛИСЬ УСЛУГАМИ ОПЛАЧИВАЕМОГО ПОСРЕДНИКА?

1. обращался(ась) самостоятельно
2. воспользовался(ась) помощью посредника >> *Переходите к вопросу 23*

5. В ЦЕЛОМ НАСКОЛЬКО УДОБНО БЫЛО ДЛЯ ВАС ДОБИРАТЬСЯ ДО МЕСТА РАЗМЕЩЕНИЯ ОРГАНА ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ (ОРГАНА МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, УЧРЕЖДЕНИЯ), ГДЕ ОКАЗЫВАЮТ УСЛУГУ: УДОБНО, НЕ ОЧЕНЬ УДОБНО ИЛИ СОВСЕМ НЕУДОБНО?

1. в целом удобно
2. не очень удобно
3. совсем неудобно
4. не добирался до места размещения самостоятельно (например, обращался к курьеру) >> *Переходите к вопросу 7*

6. В ЦЕЛОМ НАСКОЛЬКО УДОБНЫМ ЯВЛЯЕТСЯ ДЛЯ ВАС МЕСТОРАЗПОЛОЖЕНИЕ ВНУТРИ ЗДАНИЯ ПОМЕЩЕНИЯ (КАБИНЕТА), ГДЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ПРИЕМ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГИ: УДОБНО, НЕ ОЧЕНЬ УДОБНО ИЛИ СОВСЕМ НЕУДОБНО?

1. в целом удобно
2. в целом не очень удобно
3. совсем неудобно

7. В ЦЕЛОМ НАСКОЛЬКО УДОБНЫМ ЯВЛЯЕТСЯ ДЛЯ ВАС ГРАФИК ПРИЕМА, УСТАНОВЛЕННЫЙ ОРГАНОМ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ (ОРГАНОМ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, УЧРЕЖДЕНИЕМ) ДЛЯ РАБОТЫ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ: В ЦЕЛОМ УДОБНЫЙ ИЛИ НЕ УДОБНЫЙ?

1. в целом удобный график >>Переходите к вопросу9
2. в целом не очень удобный
3. совсем неудобный график

8. ЧТО НУЖНО ИЗМЕНИТЬ В ГРАФИКЕ ПРИЕМА, ЧТОБЫ ОН БЫЛ УДОБНЕЕ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ УСЛУГИ? Отметьте все варианты ответов, которые подходят

1. увеличить продолжительность приема получателей услуги в более ранние утренние часы в рабочие дни
2. увеличить продолжительность приема получателей услуги в более поздние вечерние часы в рабочие дни
3. увеличить продолжительность приема (или вести прием, если он не ведется) получателей услуги в нерабочие, выходные дни
4. вести прием получателей услуги в рабочие дни без перерыва на обед
5. другое (напишите, что именно)

9. БЫЛО ЛИ ВАМ ПОНЯТНО, КАК САМОСТОЯТЕЛЬНО ПОЛУЧИТЬ БЛАНК ЗАЯВЛЕНИЯ (ФОРМЫ) ИЛИ ЗАПОЛНИТЬ ЗАЯВЛЕНИЕ (ФОРМУ) НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГИ, ИЛИ ВАМ ПОТРЕБОВАЛАСЬ ПОМОЩЬ СОТРУДНИКОВ ОРГАНА ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ (УЧРЕЖДЕНИЯ), ПОМОЩЬ ДРУГИХ ЛИЦ?

1. да, было понятно, как получить и заполнить бланк заявления (форму), и помощь не потребовалась >>Переходите к вопросу11
2. нет, было не понятно, как получить и заполнить бланк заявления (форму), мне потребовалась помощь

10. ОТ КОГО ВЫ ПОЛУЧИЛИ ПОМОЩЬ В ЗАПОЛНЕНИИ ЭТОГО ЗАЯВЛЕНИЯ (ФОРМЫ): ОТ СОТРУДНИКОВ ОРГАНА ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ (ОРГАНА МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ УЧРЕЖДЕНИЯ) ИЛИ ОТ ДРУГИХ ЛИЦ?

1. от сотрудников органа (специалиста, консультанта)
2. от других лиц (получателей услуги, родных, коллег)
3. помощь не получил

11. СКОЛЬКО РАЗ ВАМ ПРИШЛОСЬ ОБРАЩАТЬСЯ В ОРГАН ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ ИЛИ В УЧРЕЖДЕНИЕ, ЧТОБЫ У ВАС ПРИНЯЛИ ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ?

1. документы были приняты с первого раза
2. документы были приняты со второго раза
3. документы были приняты с третьего раза
4. другое (напишите, что именно)

12. ЕСЛИ ВАМ ПРИШЛОСЬ ОПЛАЧИВАТЬ ГОСУДАРСТВЕННУЮ ПОШЛИНУ ИЛИ ДРУГИЕ СБОРЫ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ УСЛУГИ, ДОВОЛЬНЫ ЛИ ВЫ ИМЕЮЩИМИСЯ СПОСОБАМИ ОПЛАТЫ?

1. в целом, доволен(ьна)
2. в целом, не доволен(ьна)
3. услуга предоставлялась без взимания государственной пошлины
4. затрудняюсь ответить, так как не оплачивал(а) самостоятельно услугу (с оплатой помогли другие лица)

13. В СЛУЧАЕ, ЕСЛИ ВАМ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ ПОТРЕБОВАЛИСЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ (НАПРИМЕР, СДЕЛАТЬ КСЕРОКОПИЮ, СКАНИРОВАНИЕ, РАСПЕЧАТЫВАНИЕ ДОКУМЕНТА, ОПЛАТИТЬ ГОСУДАРСТВЕННУЮ ПОШЛИНУ ИЛИ ДРУГИЕ СБОРЫ, ЗАКАЗАТЬ ЗАПОЛНЕНИЕ БЛАНКА И Т.П.), БЫЛА ЛИ У ВАС ВОЗМОЖНОСТЬ СДЕЛАТЬ ЭТО ПОБЛИЗОСТИ К МЕСТУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ В ЧАСЫ ПРИЕМА?

1. нет, мне не потребовались дополнительные услуги
2. да, потребность в дополнительных услугах была и я смог(ла) получить их поблизости к месту оказания услуги в часы приема
3. да, потребность в дополнительных услугах была, но я не смог(ла) получить их поблизости к месту оказания услуги в часы приема, так как они не предоставлялись поблизости и (или) в часы приема
4. да, потребность в дополнительных услугах была, но я не смог(ла) получить их поблизости к месту оказания услуги в часы приема, так как меня не устроило их качество и (или) стоимость

14. ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ ВАМ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ ДАВАТЬ ДЕНЬГИ ЛИЧНО РАБОТНИКАМ ОРГАНА ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ (ОРГАНА МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, УЧРЕЖДЕНИЯ) ИЛИ ИХ ПОСРЕДНИКАМ?

5. да, давал лично сотруднику или давал деньги для сотрудника органа
6. нет, не давал деньги, но дарил подарок
7. нет, не давал деньги, но оказывал взаимную услугу
8. нет, не давал >> **Переходите к вопросу 17**

15. СКОЛЬКО ВСЕГО ВАМ ПРИШЛОСЬ ПОТРАТИТЬ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГИ, УЧИТЫВАЯ ДЕНЕЖНЫЕ РАСХОДЫ, РАСХОДЫ НА ПОДАРКИ И НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ?

всего примерно _____ руб.

16. ДЛЯ ЧЕГО ВАМ ПРИШЛОСЬ ТРАТИТЬ ДЕНЬГИ ИЛИ ДАРИТЬ ПОДАРКИ, ОКАЗЫВАТЬ УСЛУГИ?

1. Мне намекнули
2. Меня вынудили, создали для этого ситуацию
3. Было заранее известно, что без этого не обойтись
4. Я сам решил, что так надежнее, быстрее

17. ЕСЛИ ВАМ ПРИШЛОСЬ ОЖИДАТЬ ПРИЕМА У СОТРУДНИКА ОРГАНА ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ (ОРГАНА МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, УЧРЕЖДЕНИЯ), ТО СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ ВЫ ОЖИДАЛИ В ОЧЕРЕДИ? Если вам пришлось обращаться несколько раз и вы ожидали в очереди, то сколько по времени длилось самое долгое ожидание?

1. нет, практически не пришлось ожидать в очереди >> **Переходите к вопросу 19**
2. да, пришлось ожидать приема в очереди около _____ минут
3. другое **(напишите, что именно)**

18. С КАКИМИ НЕДОСТАТКАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГИ ВЫ СТОЛКНУЛИСЬ ВО ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРИЕМА? Отметьте все варианты ответов, которые подходят

1. отсутствие достаточного количества сидячих мест для ожидания получателей услуги
2. отсутствие достаточного количества столов для заполнения документов
3. недостаточное проветривание помещения (отсутствие свежего воздуха в помещении)
4. некомфортная (слишком высокая или слишком низкая) температура в помещении
5. теснота, скученность в помещении для ожидания
6. отсутствие доступа к питьевой воде в помещении
7. отсутствие доступа к туалету в помещении
8. не сталкивался ни с одним из этих недостатков, в помещении для ожидания было вполне комфортно

19. КАКОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ У ВАС ОСТАЛОСЬ ОТ СОТРУДНИКОВ ОРГАНА ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ (ОРГАНА МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, УЧРЕЖДЕНИЯ): ВЫ ДОВОЛЬНЫ УРОВНЕМ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПО ВОПРОСАМ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ?

1. в целом доволен(ьна) компетентностью сотрудников
2. в целом не доволен(ьна) компетентностью или вниманием и вежливостью сотрудников
3. не могу ответить, так как не общался(ась) лично с сотрудниками (вместо меня общался посредник, родственник) >>Переходите к вопросу21

20. КАКОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ У ВАС ОСТАЛОСЬ ОТ СОТРУДНИКОВ ОРГАНА ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ (ОРГАНА МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, УЧРЕЖДЕНИЯ): ВЫ ДОВОЛЬНЫ ОКАЗАННЫМ ВНИМАНИЕМ И ВЕЖЛИВОСТЬЮ?

1. в целом доволен(ьна) вниманием и вежливостью сотрудников
2. в целом не доволен(ьна) вниманием и вежливостью сотрудников

21. БЫЛА ЛИ У ВАС ИНФОРМАЦИЯ О ТОМ, КАК ОБЖАЛОВАТЬ ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ОРГАНА ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ (ОРГАНА МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, УЧРЕЖДЕНИЯ), ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, И УДАЛОСЬ ЛИ ВАМ С ПОЛЬЗОЙ ДЛЯ СЕБЯ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ВОЗМОЖНОСТЬЮ ОБЖАЛОВАТЬ ЕГО ДЕЙСТВИЯ?

3. да, я знал(а), как можно обжаловать действия сотрудника и сделал(а) это, что положительно отразилось на результате оказания услуги
4. да, я знал(а), как можно обжаловать действия сотрудника и сделал(а) это, но это отрицательно отразилось на результате оказания услуги
5. да, я знал(а), как можно обжаловать действия сотрудника, но не стал(а) делать этого
6. нет, я не знал(а), как можно обжаловать действия сотрудника, но и не стал(а) бы делать этого, если бы у меня была информация о том, как обжаловать действия сотрудника органа (организации)

- нет, я не знал(а), как можно обжаловать действия сотрудника, но обязательно сделал(а) это, если бы у меня была информация о том, как обжаловать действия сотрудника органа (организации)
- другое **(напишите, что именно)**

22. В ЦЕЛОМ ПОКАЗАЛАСЬ ЛИ ВАМ ПРОЦЕДУРА ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ ЧЕТКОЙ И ПОНЯТНОЙ?

- в целом показалась четкой и понятной >> **Переходите к вопросу 25**
- в целом, показалась нечеткой и непонятной >> **Переходите к вопросу 25**

23. ПОЧЕМУ ВЫ ОБРАТИЛИСЬ К ПОСРЕДНИКУ? Отметьте все варианты ответов, которые подходят

- была не понятна процедура получения услуги, посредник лучше разбирается с этим
- посещение организаций для сбора документов занимает много времени
- приходится общаться с чиновниками, что требует определенных навыков и значительных усилий
- потребовались связи, контакты посредника, чтобы уладить проблемы, ускорить оформление
- я больше доверял(а) посредникам, занимающимся своим делом за деньги, чем чиновникам
- другое **(напишите, что именно)**

24. ВО СКОЛЬКО ОБОШЛИСЬ УСЛУГИ ПОСРЕДНИКА ПО ОФОРМЛЕНИЮ НЕОБХОДИМЫХ ДОКУМЕНТОВ И ПОЛУЧЕНИЮ УСЛУГИ?

- всего примерно _____ руб.
- я рассчитался(ась) с посредником не деньгами, а товарами, услугой, стоимостью примерно _____ руб.

25. СКОЛЬКО ПРИМЕРНО ВРЕМЕНИ БЫЛО ПОТРАЧЕНО НА ОЖИДАНИЕ С МОМЕНТА ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ ДО МОМЕНТА ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТА УСЛУГИ?

- Примерно **(напишите)** _____ дней
- Затрудняюсь ответить

26. В ЦЕЛОМ, ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГИ ЗАНЯЛО У ВАС БОЛЬШЕ ВРЕМЕНИ, ЧЕМ ВЫ ПЛАНИРОВАЛИ (ОЖИДАЛИ)?

- Получение услуги заняло, в целом, ожидаемое количество времени
- Получение услуги заняло значительно больше времени, чем ожидалось
- Затрудняюсь ответить

27. ВЫ ПОЛУЧИЛИ РЕЗУЛЬТАТ УСЛУГИ В ПОЛОЖЕННЫЙ СРОК?

- да, результат получил(а) в срок, который указан в регламенте (порядке) оказания услуги
- нет, результат получил(а) позже, чем указано в регламенте (порядке) оказания услуги
- затрудняюсь ответить, я не знаю, какой срок положен для получения результата услуги

28. В ЦЕЛОМ УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ РАБОТОЙ ОРГАНА ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ (ОРГАНА МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, УЧРЕЖДЕНИЯ) ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ?

1. в целом удовлетворен(а)
2. в целом не удовлетворен(а)

Спасибо за участие!

Стандартизированный экспресс-опрос «на выходе» по окончании получения государственной (муниципальной) услуги

Служебная информация. Заполняется организатором опроса

Дата опроса: _____

Наименование и №о государственной (муниципальной) услуги _____

Наименование подуслуги _____

Наименование органа исполнительной власти (органа местного самоуправления, организации): _____

Населенный пункт: _____

Место проведения опроса: _____

(адрес и номер кабинета)

Имя, отчество получателя _____

Номер телефона получателя _____

Здравствуйте!

В настоящее время по заказу правительства Новосибирской области проводится опрос получателей государственной (муниципальной) услуги. Вы обращались в [наименование ОИВ, ОМСУ, организации] для [результат предоставления услуги].

A1. ПОЛУЧИЛИ ЛИ ВЫ КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ УСЛУГИ, ЗА КОТОРОЙ ОБРАТИЛИСЬ? *Не зачитывать варианты ответа.*

1. Да, получил(а) конечный результат услуги
2. Да, но я получил(а) отказ в предоставлении услуги
3. Нет, я еще не получил(а) конечного результата услуги >> **Конец интервью.**

Мы просим ответить на ряд вопросов о возможных проблемах и о качестве полученной услуги. Это займет у Вас не более 10-ти минут.

Все ответы будут представлены заказчику только в обобщенном с другими ответами виде. Мы гарантируем, что не передаем никому личные сведения. Позвольте задать первый вопрос?

A2. КАКИМ ОБРАЗОМ ВЫ ПОЛУЧИЛИ НЕОБХОДИМУЮ ВАМ ИНФОРМАЦИЮ ОБ УСЛУГЕ? КАРТОЧКА 1. Отметьте все, что будет названо. Один вариант ответа в каждой строке

A3. НАСКОЛЬКО В ЦЕЛОМ ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ?

	A2			A3	
	1. использовал (а) для получения инф-ии образом	2. не использовал (а) для получения инф-ии	3. не знал(а) о такой возможности	1. в целом удовлетворен(а)	2. в целом не удовлетворен(а)
1. по телефону ОИВ (ОМСУ, организации)	1	2	3	1	2
2. при личном обращении в ОИВ (в ОМСУ, организацию)	1	2	3	1	2
3. через письменное обращение, в том числе по эл. почте в ОИВ (в ОМСУ, организацию)	1	2	3	1	2
4. из информационных стендов, расположенных в ОИВ (в ОМСУ, в организации), который (-ая) предоставляет услугу	1	2	3	1	2
5. из информационных брошюр (буклетов)	1	2	3	1	2
6. через Портал государственных и муниципальных услуг, Портал органов	1	2	3	1	2

	А2			А3	
	1. использовал (а) для получения инф-ии образом	2. не использовал (а) для получения инф-ии	3. не знал(а) о такой возможности	1. в целом удовлетворен(а)	2. в целом не удовлетворен(а)
государственной власти					
7. другое (напишите, что именно) В1_____	1	-	-	1	2

А4. СКОЛЬКО ПРИМЕРНО ДНЕЙ БЫЛО ПОТРАЧЕНО НА СБОР ДОКУМЕНТОВ, КОТОРЫЕ БЫЛИ НУЖНЫ ДЛЯ ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГИ?

1. Примерно В2 _____ дней (день, дня)
2. Собрать документы не потребовалось >> **Переход к вопросу А6**

А5. В ЦЕЛОМ, СБОР ЭТИХ ДОКУМЕНТОВ ЗАНЯЛ У ВАС БОЛЬШЕ ВРЕМЕНИ, ЧЕМ ВЫ ОЖИДАЛИ, ИЛИ МЕНЬШЕ?

1. Не больше и не меньше, примерно столько, сколько предполагал (-а)
2. Значительно больше времени
3. Значительно меньше времени

А6. ЕСЛИ ВЫ ОБРАЩАЛИСЬ В ОРГАН ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ ЛИЧНО, ТО СКОЛЬКО РАЗ ВАМ ПРИШЛОСЬ ОБРАЩАТЬСЯ, ЧТОБЫ ПОЛУЧИТЬ РЕЗУЛЬТАТ УСЛУГИ?

5. Количество раз(а) В3 _____
6. Не обращался для получения услуги лично
7. Другое **(что именно)** В4 _____

А7. СКОЛЬКО ДНЕЙ БЫЛО ПОТРАЧЕНО С МОМЕНТА ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ ДО ПОЛУЧЕНИЯ КОНЕЧНОГО РЕЗУЛЬТАТА (ЕСЛИ ИСКЛЮЧИТЬ ВРЕМЯ, ЗАТРАЧЕННОЕ НА СБОР ДОКУМЕНТОВ)?

1. Примерно В5 _____ дней (день, дня)
2. Не помню, затрудняюсь ответить

А8. В ЦЕЛОМ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГИ (С МОМЕНТА ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ ДО ПОЛУЧЕНИЯ КОНЕЧНОГО РЕЗУЛЬТАТА) ВЫ ПОТРАТИЛИ БОЛЬШЕ, МЕНЬШЕ ВРЕМЕНИ ИЛИ СТОЛЬКО, СКОЛЬКО ПРЕДПОЛАГАЛИ?

1. Столько, сколько предполагал (-а)
2. Значительно больше времени
3. Значительно меньше времени

А9. ВЫ ПОЛУЧИЛИ РЕЗУЛЬТАТ УСЛУГИ В СРОК, КОТОРЫЙ УКАЗАН В РЕГЛАМЕНТЕ (ПОРЯДКЕ) ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ?

4. да
5. нет
6. затрудняюсь ответить, я не знаю, какой срок положен для получения результата услуги

A10. ПОЛУЧЕНИЕМ УСЛУГИ ВЫ ЗАНИМАЛИСЬ САМИ ИЛИ ВОСПОЛЬЗОВАЛИСЬ УСЛУГАМИ ОРГАНИЗАЦИИ (СПЕЦИАЛИСТА), КОТОРЫЕ ПОМОГАЮТ ПОЛУЧИТЬ УСЛУГУ ЗА ПЛАТУ (ИНОГДА ИХ НАЗЫВАЮТ ПОСРЕДНИКИ)?

3. Да, воспользовался (-ась) платными услугами организации (специалиста)
4. Нет, занимался (-ась) получением услуги сам (-а) >> **Переход к вопросу A12**

A11. ПОЧЕМУ ВЫ ОБРАТИЛИСЬ В ЭТУ ОРГАНИЗАЦИЮ (К ЭТОМУ СПЕЦИАЛИСТУ)? Отметить все названное

7. посредник лучше разбирается, как и что надо оформить для получения услуги
8. не было времени собирать документы и ожидать в очередях
9. потребовались связи, контакты посредника, чтобы уладить проблемы, ускорить оформление
10. я больше доверял(а) посредникам, которые занимаются своим делом профессионально за деньги, чем чиновникам
11. другое.

A12. ВЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО ЗАПОЛНИЛИ ЗАЯВЛЕНИЕ (ФОРМУ) НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГИ ИЛИ ВАМ ПОТРЕБОВАЛАСЬ ПОМОЩЬ СОТРУДНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ/ПОМОЩЬ ДРУГИХ ЛИЦ?

3. Самостоятельно, помощь не потребовалась >> **Переход к вопросу A14**
4. Нет, мне потребовалась помощь

A13. КТО ВАМ ПОМОГ В ЗАПОЛНЕНИИ ЭТОГО ЗАЯВЛЕНИЯ (ФОРМЫ)?

4. сотрудник органа (организации), где предоставляют услугу
5. другие получатели услуги, мои родные, коллеги
6. помощь не получил

A14. СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ ВЫ ОЖИДАЛИ ПРИЕМА В ОЧЕРЕДИ? Внимание! если респонденту пришлось обращаться несколько раз, уточнить, сколько длилось самое долгое ожидание?

4. нет, практически не пришлось ожидать в очереди
5. да, пришлось ожидать приема в очереди около **в6** _____ минут (-ы)
6. другое **(что именно) в7** _____

A15. СКАЖИТЕ, НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ... Один вариант ответа в каждой строке	1. в целом удовлетворен(а)	2. в целом не удовлетворен(а)	3. Не могу оценить
Удобством расположения здания, где предоставляется услуга	1	2	3
Удобством помещения, где предоставляется услуга	1	2	3
Способами оплаты услуги	1	2	3
Компетентностью сотрудников	1	2	3

Внимательностью и вежливостью сотрудников	1	2	3
Временем ожидания в очереди	1	2	3
Графиком работы учреждения	1	2	3

A16. ЧТО НУЖНО ИЗМЕНИТЬ В ГРАФИКЕ РАБОТЫ, ЧТОБЫ ОН БЫЛ УДОБНЕЕ?
(отметить все названное)

6. вести прием в рабочие дни в более ранние утренние часы
7. вести прием в рабочие дни в более поздние вечерние часы
8. вести прием в рабочие дни без перерыва на обед
9. вести прием (если он не ведется) в нерабочие, выходные дни
10. другое

A17. ОТМЕТЬТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, С КАКИМИ НЕДОСТАТКАМИ ВЫ СТОЛКНУЛИСЬ ВО ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРИЕМА? КАРТОЧКА 2. Отметить все названное

9. не было свободных мест для ожидания
10. не было свободных столов для заполнения документов
11. помещение было очень душным, плохо проветривалось
12. в помещении была слишком высокая или слишком низкая температура
13. в помещении было очень тесно
14. не было питьевой воды
15. в помещении не было туалета
16. не сталкивался с указанными недостатками
17. не сталкивался ни с одним из этих недостатков, в помещении для ожидания было вполне комфортно

При оформлении документов иногда возникает необходимость сделать ксерокопию, отсканировать или распечатать документ, оплатить государственную пошлину или другие необходимые сборы, проконсультироваться с юристом или заверить документ у нотариуса.

A18. СТАЛКИВАЛИСЬ ЛИ ВЫ С ТАКИМИ СИТУАЦИЯМИ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ ЭТОЙ УСЛУГИ?

1. да
2. нет >> **Переход к вопросу A20**

A19. БЫЛА ЛИ У ВАС ВОЗМОЖНОСТЬ РЕШИТЬ ЭТУ ПРОБЛЕМУ ПОБЛИЗОСТИ К МЕСТУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ В ТЕ ЖЕ ЧАСЫ, КОГДА ОКАЗЫВАЕТСЯ УСЛУГА?

1. да
2. нет

Бывают ситуации, когда для получения услуги сотруднику учреждения, где оказывается услуга, нужно сделать подарок, заплатить деньги или оказать какую-то услугу

A20. С КАКИМИ ИЗ СЛЕДУЮЩИХ СИТУАЦИЙ ВЫ СТАЛКИВАЛИСЬ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ УСЛУГИ? (возможно несколько вариантов ответа)

1. пришлось заплатить деньги
2. пришлось подарить подарок

3. пришлось оказывать взаимную услугу
4. не сталкивался с этими ситуациями >> **Переход к вопросу A22**

A21. ПОЧЕМУ ВЫ РЕШИЛИ ЗАПЛАТИТЬ ДЕНЬГИ, ПОДАРИТЬ ПОДАРОК ИЛИ ОКАЗАТЬ УСЛУГУ?

5. мне намекнули, что это необходимо для получения услуги
6. меня спровоцировали, вынудили заплатить
7. я решил (-ла), что так надежнее, быстрее
8. было известно, что получение этой услуги невозможно без подобных затрат
9. Другое (**напишите, что именно**)

A22. СКОЛЬКО ВСЕГО ВАМ ПРИШЛОСЬ ПОТРАТИТЬ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГИ, УЧИТЫВАЯ ВСЕ ДЕНЕЖНЫЕ РАСХОДЫ?

1. всего примерно **Напишите В8** _____ руб.
2. ничего не пришлось платить, кроме государственной пошлины (официальной платы) в размере **Напишите В9** _____ руб.
>> **Переходите к вопросу A24**
3. не пришлось ничего потратить >> **Переходите к вопросу A24**
99. отказ от ответа >> **Переходите к вопросу A24**

A23. СКОЛЬКО ИЗ ЭТОЙ СУММЫ ВЫ ПОТРАТИЛИ НА УСЛУГИ ПОСРЕДНИКА, СКОЛЬКО НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ (ТАКИЕ КАК НОТАРИУС, КОМИССИЯ БАНКА, КСЕРОКОПИРОВАНИЕ И Т.П.), СКОЛЬКО НА СОТРУДНИКА ОРГАНА (ОРГАНИЗАЦИИ)?

1. На услуги посредника **В10** _____ руб.
2. На дополнительные услуги **В11** _____ руб.
3. На сотрудника органа (организации) **Для тех, кто на вопрос A20 ответил 1-3: В12** _____ руб.

A24. ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ, КАК ОБЖАЛОВАТЬ ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ОРГАНА (ОРГАНИЗАЦИИ), ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО (-ЕЙ) УСЛУГУ?

1. да >> **Переход к вопросу A25**
2. нет >> **Переход к вопросу A27**

A25. ВЫ ОБЖАЛОВАЛИ ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ОРГАНА (ОРГАНИЗАЦИИ)?

1. да >> **Переход к вопросу A26**
2. нет, хотя это нужно было сделать >> **Переход к вопросу A27**
3. нет, такой необходимости не было >> **Переход к вопросу A27**

A26. КАК ЭТО ОТРАЗИЛОСЬ НА КОНЕЧНОМ РЕЗУЛЬТАТЕ?

9. положительно
10. отрицательно
11. никак не отразилось
12. другое (**что именно**) **В13** _____

A27. В ЦЕЛОМ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ВЫ ПОЛУЧЕННОЙ УСЛУГОЙ И ЕЕ РЕЗУЛЬТАТОМ?

1. в целом удовлетворен(а)
2. чем-то удовлетворен, чем-то нет
3. в целом не удовлетворен(а)

Стандартизированный телефонный экспресс-опрос получателей государственных (муниципальных) услуг

Служебная информация. Заполняется организатором опроса

Дата опроса: _____

Наименование, №о государственной (муниципальной) услуги _____

Наименование органа исполнительной власти (органа местного самоуправления, организации): _____

Населенный пункт: _____

Имя получателя _____

Номер телефона получателя _____

Здравствуйте!

В настоящее время по заказу правительства Новосибирской области (органа местного самоуправления) проводится опрос получателей государственных (муниципальных) услуг . В 2012-м году вы обращались в [наименование ОИВ, ОМСУ, организации] для [результат предоставления услуги].

A1. СКАЖИТЕ ЭТО ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ТАК?

7. Да
8. Нет >> **Пригласите к телефону члена домохозяйства, который получал услугу и начните интервью заново, ИЛИ завершите интервью, если получатель услуги не доступен в данный момент.**
9. Отказ от ответа >> **Конец интервью.**

A2. ПОЛУЧИЛИ ЛИ ВЫ КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ УСЛУГИ, ЗА КОТОРОЙ ОБРАТИЛИСЬ? Не зачитывать варианты ответа.

1. Да, получил(а) конечный результат услуги
2. Да, но я получил(а) отказ в предоставлении услуги
3. Нет, я еще не получил(а) конечного результата услуги >> **Конец интервью.**

Мы просим ответить на ряд вопросов о возможных проблемах и о качестве полученной услуги. Это займет у Вас не более 10-ти минут.

Все ответы будут представлены заказчику только в обобщенном с другими ответами виде. Мы гарантируем, что не передаем никому личные сведения. Позвольте задать первый вопрос?

A3. КАКИМ ОБРАЗОМ ВЫ ПОЛУЧИЛИ НЕОБХОДИМУЮ ВАМ ИНФОРМАЦИЮ ОБ УСЛУГЕ? *Отметьте все, что будет названо. Один вариант ответа в каждой строке*

A4. НАСКОЛЬКО В ЦЕЛОМ ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ?

	A3			A4	
	1. использовал (а) для получения инф-ии образом	2. не использовал (а) для получения инф-ии	3. не знал(а) о такой возможности	1. в целом удовлетворен(а)	2. в целом не удовлетворен(а)
1. по телефону ОИВ (ОМСУ, организации)	1	2	3	1	2
2. при личном обращении в ОИВ (в ОМСУ, организацию)	1	2	3	1	2
3. через письменное обращение, в том числе по эл. почте в ОИВ (в ОМСУ, организацию)	1	2	3	1	2
4. из информационных стендов, расположенных в ОИВ (в ОМСУ, в организации), который (-ая) предоставляет услугу	1	2	3	1	2
5. из информационных брошюр (буклетов)	1	2	3	1	2

	А3			А4	
	1. использовал (а) для получения инф-ии образом	2. не использовал (а) для получения инф-ии	3. не знал(а) о такой возможности	1. в целом удовлетворен(а)	2. в целом не удовлетворен(а)
6. через Портал государственных и муниципальных услуг, Портал органов государственной власти	1	2	3	1	2
7. другое (напишите, что именно) В1 _____	1	-	-	1	2

А5. СКОЛЬКО ПРИМЕРНО ДНЕЙ БЫЛО ПОТРАЧЕНО НА СБОР ДОКУМЕНТОВ, КОТОРЫЕ БЫЛИ НУЖНЫ ДЛЯ ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГИ?

1. **Запишите** В2 _____ дней (день, дня)
2. Собрать документы не потребовалось

А6. ЕСЛИ ВЫ ОБРАЩАЛИСЬ В ОРГАН ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ ЛИЧНО, ТО СКОЛЬКО РАЗ ВАМ ПРИШЛОСЬ ОБРАЩАТЬСЯ, ЧТОБЫ ПОЛУЧИТЬ РЕЗУЛЬТАТ УСЛУГИ? Поясните заявителю, что при обращении за пособием (субсидией, материальной помощью) результатом услуги нужно считать момент НАЗНАЧЕНИЯ пособия (субсидии, материальной помощи), а НЕ ПЕРЕЧИСЛЕНИЯ средств на счет заявителю. Для заявителей центров занятости – результатом является ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВАКАНСИЙ, а НЕ УСТРОЙСТВО НА РАБОТУ.

8. **Запишите** В3 ____ раз (-а)
9. Не обращался для получения услуги лично
10. Другое **(напишите, что именно)** В4 _____

А7. СКОЛЬКО ДНЕЙ БЫЛО ПОТРАЧЕНО С МОМЕНТА ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ (то есть исключить время, затраченное на сбор документов) ДО ПОЛУЧЕНИЯ КОНЕЧНОГО РЕЗУЛЬТАТА?

Напишите Примерно В5 _____ дней (день, дня)

А8. ПОЛУЧЕНИЕМ УСЛУГИ ВЫ ЗАНИМАЛИСЬ САМИ ИЛИ ВОСПОЛЬЗОВАЛИСЬ УСЛУГАМИ ОРГАНИЗАЦИИ (СПЕЦИАЛИСТА), КОТОРЫЕ ПОМОГАЮТ ПОЛУЧИТЬ УСЛУГУ ЗА ПЛАТУ (ИНОГДА ИХ НАЗЫВАЮТ ПОСРЕДНИКИ)?

5. Да, воспользовался (-ась) платными услугами >> **Переходите к вопросу А12**
6. Нет, занимался (-ась) получением услуги сам (-а)

А9. СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ ВЫ ОЖИДАЛИ ПРИЕМА СОТРУДНИКА В ОЧЕРЕДИ? *Внимание! если респонденту пришлось обращаться несколько раз, уточнить, сколько длилось самое долгое ожидание?*

7. нет, практически не пришлось ожидать в очереди
8. да, пришлось ожидать приема в очереди около **В6** ____ минут (-ы)
9. другое **(запишите, что именно)В7** _____

А10. Я НАЗОВУ НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ ОРГАНА (ОРГАНИЗАЦИИ), КОТОРЫЙ (-АЯ) ПРЕДОСТАВЛЯЛ (-А) ВАМ УСЛУГУ. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ИЛИ НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ? *Один вариант ответа в каждой строке*

	1. в целом удовлетворен (-а)	2. в целом не удовлетворен (-а)	3. Не могу оценить
Удобством расположения здания, где предоставляется услуга	1	2	99
Удобством помещения, где предоставляется услуга	1	2	99
Способами оплаты услуги	1	2	99
Компетентностью сотрудников	1	2	99
Внимательностью и вежливостью сотрудников	1	2	99
Временем ожидания в очереди	1	2	99
Графиком работы учреждения	1	2	99

А11. ОТМЕТЬТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, С КАКИМИ НЕДОСТАТКАМИ ВЫ СТОЛКНУЛИСЬ ВО ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРИЕМА? *Отметьте все варианты подходящих ответов*

1. не было свободных сидячих мест для ожидания
2. не было свободных столов для заполнения документов
3. помещение было очень душным, плохо проветривалось
4. в помещении была слишком высокая или слишком низкая температура
5. в помещении было очень тесно
6. не было питьевой воды
7. в помещении не было туалета

8. не сталкивался ни с одним из этих недостатков, в помещении для ожидания было вполне комфортно

A12. СКОЛЬКО ВСЕГО ВАМ ПРИШЛОСЬ ПОТРАТИТЬ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГИ, УЧИТЫВАЯ ВСЕ ДЕНЕЖНЫЕ РАСХОДЫ?

1. всего примерно **Напишите В8** _____ руб.
2. ничего не пришлось платить, кроме государственной пошлины (официальной платы) в размере **Напишите В9** _____ руб. >> **Переходите к вопросу А14**
3. не пришлось ничего потратить >> **Переходите к вопросу А14**
99. отказ от ответа >> **Переходите к вопросу А14**

A13. СКОЛЬКО ИЗ ЭТОЙ СУММЫ ВЫ ПОТРАТИЛИ НА УСЛУГИ ПОСРЕДНИКА И СКОЛЬКО НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ (ТАКИЕ КАК НОТАРИУС, КОМИССИЯ БАНКА, КСЕРОКОПИРОВАНИЕ И Т.П.)?

4. На услуги посредника **В10** _____ руб.
5. На дополнительные услуги **В11** _____ руб.

A14. В ЦЕЛОМ ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ПОЛУЧЕННОЙ УСЛУГОЙ И РЕЗУЛЬТАТОМ?

4. в целом удовлетворен(а)
5. в целом не удовлетворен(а)

Спасибо за участие!

Для контроля качества работы сотрудников, проводящих опрос, может потребоваться повторно связаться с вами. Можно ли связаться с вами по этому телефону или по другому **(запишите номер телефона)**

В14 _____

и как к вам лучше обращаться **(запишите имя)**

В15 _____.

к Порядку проведения
постоянного
внутриведомственного
мониторинга качества
предоставления государственных и
муниципальных услуг

Методические указания по организации проведения сбора первичной информации

Количественные методы, к числу которых в мониторинге качества услуг относится стандартизированный опрос заявителей услуг, предусматривает обработку значительного объема информации с помощью методов статистического анализа.

Использование количественных методов позволяет преодолеть ограничения качественного анализа данных (статистическая ненадежность небольших объемов информации, возможность неверной интерпретации результатов фокус-групп и экспертных интервью, значительная субъективность).

Таким образом, количественные методы позволяют прежде всего собирать данные об оценке гражданами и бизнесом качества и доступности государственных и муниципальных услуг по рассматриваемым параметрам за исследуемый период.

Структурированное интервью (опрос)

Проведение опроса получателей позволяет определить ключевые особенности системы оказания государственных и муниципальных услуг, в особенности проблемы их качества, прозрачности и подконтрольности органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих услуги, случаев коррупции и социальных издержек для получателей.

Данный тип сбора информации предполагает беседу интервьюера и получателя услуг с бланком заранее определенных вопросов и возможных вариантов ответов на них.

Преобладание вопросов закрытого типа существенно снижает стоимость получения информации, но в то же время требует тщательности при составлении перечней вариантов ответов, покрывающих все поле возможных мнений.

По сравнению с письменным опросом (анкетированием) устное интервью предпочтительнее тогда, когда важно участие интервьюера, чтобы снизить число отказов от участия в обследовании, сократить брак при заполнении (из-за неполного понимания или невнимания опрашиваемых).

Экзит-пул (личное структурированное экспресс-интервью) применимо для оценки качества государственных и муниципальных услуг по месту оказания – в органах власти (органах местного самоуправления, МФЦ). Применение экзит-пула ограничено особенностью ситуации общения: граждане, выходящие из органа власти или учреждения, могут не принадлежать к целевой группе получателей услуг, а также могут быть получателями, еще не получившими конечный результат оказания услуги. Кроме того, не всегда может быть получена точная информация о самом информанте – его возрасте и др., необходимая для последующей систематизации ответов. Экспресс-интервью применяется в ситуациях:

когда необходимо сократить затраты на обследования за счет сокращения числа более дорогостоящих форм опросов

когда необходимо получение оперативной информации об оказании услуг – в ситуации внепланового мониторинга проблемных услуг, а также когда организаторы полевого обследования организационно ограничены во времени для проведения опросов.

Письменный опрос (анкетирование)

Особенностью письменного опроса (анкетирования) по сравнению с другими видами интервью является самостоятельное заполнение опросного листа (анкеты), без помощи интервьюера.

Метод оценочных листов был разработан специально для оценки качества предоставляемых услуг. Для мониторинга государственных и муниципальных услуг анкетирование является также альтернативным (дополнительным) методом по отношению к экспресс-интервью на выходе (так называемый метод оценочных листов) и по отношению к структурированному интервью.

В опросный лист преимущественно входят вопросы закрытого типа, которые предполагают выбор респондентом одного из нескольких вариантов ответа.

Самостоятельное заполнение получателями услуг опросников снижает стоимость обследования, ограничением данного вида опроса – существенное снижение качества заполнения анкет.

Информация, полученная в результате той или иной формы опроса, отличается по следующим качествам:

стоимость единицы опроса /общая стоимость работ;

глубина информации (т.е. ее применимость для решения конкретной задачи, ради которой и проводился опрос);

универсальность информации (т.е. ее применимость для решения других задач, отличных от той, ради которой проводился опрос).