



РАСПОРЯЖЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГУБЕРНАТОРА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Белгород

« 30 » ноября 2016 г.

№ 115

О проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на площадках многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Белгородской области

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» и распоряжения Губернатора Белгородской области от 15 июля 2016 года № 412-р «Об утверждении плана мероприятий по дальнейшему развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Белгородской области на 2016-2018 годы»:

1. Утвердить прилагаемую методику проведения мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на площадках многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Белгородской области (далее – исследование).

2. Определить ответственным за организацию и проведение исследования управление информационных технологий и связи Администрации Губернатора Белгородской области (Мирошников Е.В.).

Руководитель Администрации
Губернатора области



В.Жданов

Утверждена
распоряжением руководителя
Администрации Губернатора
Белгородской области

от «30» ноября 2016 года
№ 115

**Методика
проведения мониторинга удовлетворенности граждан качеством
предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу
«одного окна» на площадках многофункциональных центров
предоставления государственных и муниципальных услуг
Белгородской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящая методика проведения мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на площадках многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) Белгородской области (далее – Методика) разработана в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» и распоряжения Губернатора Белгородской области от 15 июля 2016 года № 412-р «Об утверждении плана мероприятий по дальнейшему развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Белгородской области на 2016-2018 годы».

1.2. Заказчиком мониторинга уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на площадках МФЦ Белгородской области (далее – исследование) является Администрация Губернатора Белгородской области.

1.3. Организатором исследования является управление информационных технологий и связи Администрации Губернатора Белгородской области.

1.4. Интервьюерами являются сотрудники Администрации Губернатора Белгородской области или сотрудники МФЦ.

2. Цель и задачи исследования

2.1. Цель исследования – анализ и оценка степени удовлетворенности граждан Белгородской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на площадках МФЦ Белгородской области.

2.2. Задачи исследования:

- выявление востребованности государственных и муниципальных услуг в целом и их отдельных видов;
- подтверждение фактических показателей и оценка степени удовлетворенности граждан Белгородской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на площадках МФЦ Белгородской области;
- определение проблем, с которыми граждане Белгородской области встречаются при обращении за получением государственных и муниципальных услуг;
- подготовка предложений по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг и устранению выявленных проблем.

3. Методы исследования

3.1. В качестве основного метода исследования применяется социологический опрос граждан (интервьюирование), основные требования к проведению которого устанавливаются настоящей Методикой.

4. Объект и предмет исследования

4.1. В качестве объекта исследования рассматриваются государственные и муниципальные услуги, полученные гражданами на площадках МФЦ Белгородской области в день проведения мониторинга.

В случае получения респондентом в день проведения исследования нескольких государственных и муниципальных услуг, непосредственным объектом исследования является та полученная государственная или муниципальная услуга, о процедуре предоставления которой он более всего осведомлен.

4.2. Под государственными и муниципальными услугами в рамках исследования понимаются государственные и муниципальные услуги, предоставляемые по запросу заявителя по принципу «одного окна» на площадках МФЦ Белгородской области в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4.3. Состав исследуемых государственных и муниципальных услуг заранее не определяется и формируется в результате исследования.

4.4. Предметом исследования являются:

- значения показателей и иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг;
- значения показателей и иных параметров проблем, возникающих у граждан Белгородской области при обращении за получением государственных и муниципальных услуг;
- уровень общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, получаемых ими через МФЦ Белгородской области.

5. Сроки проведения исследования

5.1. План-график проведения исследования составляется и утверждается начальником отдела контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг управления информационных технологий и связи Администрации Губернатора Белгородской области.

5.2. По результатам исследования управление информационных технологий и связи Администрации Губернатора Белгородской области представляет доклад руководителю Администрации Губернатора Белгородской области.

6. Респонденты исследования

6.1. Респондентами исследования являются граждане Российской Федерации старше 18 лет, которые обратились в МФЦ Белгородской области в день исследования и получили результат обращения.

6.2. Указанные респонденты выявляются путем сплошного опроса заявителей, находящихся в день исследования в помещении МФЦ с использованием вопроса «Получали ли Вы сегодня государственные или муниципальные услуги?».

7. Требования к организации и проведению исследования

7.1. Социологический опрос заявителей проводится во всех МФЦ Белгородской области.

7.2. Социологический опрос осуществляется по анкете, включающей вопросы, обеспечивающие достижение целей и задач исследования согласно приложению к настоящей Методике.

7.3. Социологический опрос заявителей осуществляется методом индивидуального формализованного интервью («лицом к лицу»).

7.4. Опрос в рамках проведения исследования начинается с первичного опроса граждан. Если в настоящий момент опрашиваемый гражданин обратился не за получением государственных или муниципальных услуг, то интервьюирование завершается и данный факт

фиксируется интервьюером в отчете интервьюера.

7.5. Количество опрашиваемых в одном МФЦ установить в следующих пределах:

– в МФЦ с действующим количеством окон предоставления государственных и муниципальных услуг менее 10 необходимо проинтервьюировать не менее 25 человек;

– в МФЦ с действующим количеством окон предоставления государственных и муниципальных услуг 10 и более необходимо проинтервьюировать не менее 50 человек.

8. Результаты исследования

8.1. Полученные результаты исследования оформляются в виде доклада и хранятся на бумажном носителе и в электронной форме.



**Приложение
к методике проведения
мониторинга удовлетворенности
граждан качеством предоставления
государственных и муниципальных
услуг по принципу «одного окна» на
площадках многофункциональных
центров предоставления
государственных и муниципальных
услуг Белгородской области**

**Анкета социологического опроса по исследованию
удовлетворенности граждан качеством предоставления
государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»
на площадках многофункциональных центров
предоставления государственных и муниципальных услуг
Белгородской области**

Анкета № _____

Дата проведения исследования _____

Наименование МФЦ _____

**1. Скажите, пожалуйста, Вы сегодня обратились в МФЦ за получением государственной или муниципальной услуги?
Если да, то за какой?**

1. Государственная федеральная услуга.
2. Государственная региональная услуга.
3. Муниципальная услуга.
4. Услуги, предоставляемые АО «Корпорация «МСП».

(наименование органа власти или ведомства, предоставляющего услугу)

2. Как Вы оцениваете качество предоставления данной услуги?

1. Очень хорошо.
2. Скорее хорошо.
3. Скорее плохо.
4. Очень плохо.
5. Затрудняюсь ответить.

3. Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?

1. Очень хорошо.
2. Скорее хорошо.
3. Скорее плохо.
4. Очень плохо.
5. Затрудняюсь ответить.

4. Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги?

1. Да.
2. Нет.
3. Не знал(-а) о такой возможности.

5. Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?

1. Да.
2. Скорее да.
3. Скорее нет.
4. Нет.
5. Затрудняюсь ответить.

6. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти?

1. Да.
2. Нет.

7. Удовлетворены ли Вы следующими показателями качества предоставления государственных и муниципальных услуг? (просим Вас поставить отметку на пересечении строк и столбцов напротив каждого показателя качества, в зависимости от варианта ответа).

№ п/п	Показатели качества	Варианты ответов				
		Да	Скорее да	Нет	Скорее нет	Затрудняюсь ответить
1.	Время ожидания в очереди на подачу запроса (документов)	1	2	3	4	5
2.	Время ожидания в очереди на получение результата услуги (готовых документов)	1	2	3	4	5
3.	Вежливость сотрудника, взаимодействующего с Вами	1	2	3	4	5
4.	Компетентность сотрудника, взаимодействующего с Вами	1	2	3	4	5
5.	Комфортность условий помещений, в которых предоставлена услуга	1	2	3	4	5
6.	Качество информационных материалов, размещенных в МФЦ	1	2	3	4	5
7.	Территориальная доступность МФЦ	1	2	3	4	5

8. Сколько времени Вы ожидали в очереди в связи с получением данной услуги? (просим Вас поставить отметку на пересечении строк и столбцов напротив каждого действия, в зависимости от варианта ответа).

№ п/п	Действие	Период ожидания в очереди	
		≤ 15 минут	> 15 минут
1.	Для подачи запроса (документов)		
2.	Для получения результата услуги (готовых документов)		

9. Знаете ли Вы о существовании в сети Интернет Портала государственных услуг Российской Федерации – www.gosuslugi.ru?

1. Знаю
 2. Что-то слышал(-а)
 3. Слышу сейчас впервые
 4. Затрудняюсь ответить
- } переход к вопросу № 13

10. Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения государственных услуг, получение информации, бланков и т.д.?

1. Да.
2. Нет, переход к вопросу № 12.

11. Если да, то для каких целей? *(выберите один вариант ответа или несколько, в случае отсутствия варианта ответа респондента его необходимо вписать в строке б)*

1. Для получения информации об услуге (об условиях ее предоставления, требованиях к составу и оформлению документов, расположении органа власти, времени приема запросов).
 2. Для получения и распечатки форм (бланков) запроса, предоставляемых сведений, документов.
 3. Для записи на прием (электронная очередь).
 4. Для направления запроса на предоставление услуги.
 5. Для получения результата услуги.
 6. Другое:
-

12. Есть ли у Вас личный кабинет на Портале государственных услуг Российской Федерации?

1. Да.
2. Нет.

13. Имеется ли у Вас опыт обращений с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?

- Да.
- Нет, переход к вопросу № 16.

14. Если да, то куда именно обращались? Отметьте то, куда обращались (выберите один вариант ответа или несколько, которые соответствуют ситуации респондента).

1. Непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги.
 2. К руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги.
 3. К руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу.
 4. В вышестоящий орган.
 5. В суд.
 6. Другое:
-

15. Если Вы обращались с жалобой, то как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?

1. Очень хорошо.
2. Скорее хорошо.
3. Скорее плохо.
4. Очень плохо.
5. Затрудняюсь ответить.

16. С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги? (выберите один вариант ответа или несколько, в случае отсутствия варианта ответа респондента его необходимо вписать в строке 17)

1. Требование избыточных документов, сведений.
2. Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги.
3. Ошибки в конечном результате предоставления услуги.
4. Сложность заполнения официальных форм (бланков).
5. Большие очереди.
6. Дороговизна услуг (пошлин, платежей).
7. Большие сроки получения услуги.
8. Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.).
9. Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги.
10. Недостаточная компетентность, грубость сотрудников.

11. Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»).
 12. Плохие условия ведения приема посетителей.
 13. Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги.
 14. Плохая территориальная доступность МФЦ.
 15. Другое:
-

17. Ваш пол

1. Мужской.
2. Женский.

18. Ваш возраст?

1. От 18 до 30 лет.
2. От 31 до 40 лет.
3. От 41 до 50 лет.
4. От 51 до 60 лет.
5. От 61 года и старше.

Благодарим Вас за участие в опросе!