УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации

Михайловского муниципального района

от 29.03.2016 № 199-па

**Методика расчета уровня удовлетворенности населения**

**качеством предоставления муниципальной услуги**

**«Организация предоставления государственных и муниципальных**

**услуг в многофункциональных центрах предоставления**

**государственных и муниципальных услуг»**

**I. Общие положения**

1.1. Методика расчета уровня удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – методика) разработана на основании постановления Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 (ред. от 09.10.2015) «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Целью настоящей методики является определение уровня удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальной услуги.

1.3. Методика определяет порядок проведения оценки уровня удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – уровень удовлетворенности) по итогам социологического опроса респондентов – заявителей (получателей) государственных (муниципальных) услуг на базе муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Михайловского муниципального района Приморского края» (МБУ МФЦ Михайловского муниципального района) (далее – МФЦ).

**II. Основные определения**

2.1. Определения, используемые в тексте данной методики:

Респондент – заявитель (получатель) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ.

Качество предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» – соответствие показателей качества предоставления государственных (муниципальных) услуг требуемым или желаемым значениям, позволяющим говорить о степени достижения желаемого результата.

Критерии качества предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» – основные параметры, характеризующие показатели качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в рамках МФЦ.

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» – обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах получателей государственных (муниципальных) услуг, минимальные требования к оказанию услуги, включая количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной услуги с точки зрения её получения.

Шкала оценки – шкала, выраженная в цифровой форме, в диапазоне от 1 до 5 балов, на основе которой определяется степень удовлетворенности респондентов, что позволяет максимально разнести негативную и идеальную ситуацию в сознании и ответах респондентов: 5 – «отлично», 4 - «хорошо», 3 - «удовлетворительно», 2 - «плохо», 1 - «очень плохо».

**III. Общий порядок проведения оценки**

3.1. Оценка уровня удовлетворенности проводится один раз в календарный год на основе результатов социологического опроса респондентов, который (опрос) проводится в соответствии с формой опросного листа проведения социологического опроса респондентов – заявителей (получателей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ (далее – опросный лист). Форма опросного листа социологического опроса респондентов заявителей (получателей) государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ, представлена в Приложении № 1 к настоящей методике.

3.2. Расчет оценки уровня удовлетворенности осуществляется по количеству оценок удовлетворенности, полученных по 5 – бальной шкале за соответствующий период в соответствии с алгоритмом их расчета.

**IV. Критерии оценки уровня удовлетворенности**

4.1. Критерии оценки уровня удовлетворенности:

4.1.1. Удовлетворенность временем ожидания в очереди при получении услуг

4.1.2. Удовлетворенность временем обслуживания сотрудниками, взаимодействующими с заявителями, при предоставлении услуг.

4.1.3. Удовлетворенность комфортностью условий в помещении (площадь, освещение интерьер, режим работы), в котором предоставляются услуги

4.1.4. Вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении услуги

4.1.5. Удовлетворённость информацией о порядке предоставления услуг, размещенной на сайте, информационных стендах МФЦ

4.1.6. Удовлетворенность сроком предоставления услуг

4.1.7. Удовлетворенность графиком работы МФЦ

**V. Алгоритм оценки уровня удовлетворенности населения качеством предоставления государственных и муниципальных услуг**

 **на базе многофункциональных центров предоставления государственных**

**и муниципальных услуг**

5.1. Обработка результатов социологического опроса респондентов.

5.1.1. Перевод полученных текстовых ответов из заполненного респондентом опросного листа в таблицу оценок от 1 до 5. Таблица перевода результатов ответа в бальные оценки представлена в Приложении № 2

5.1.2. Перенос результатов (оценки от 1 до 5) ответов из заполненного респондентом опросного листа в сводную таблицу. Перенос оценок, выставленных респондентами, выполняется в строгом соответствии заданных вопросов по каждому опросному листу. Структура сводной таблицы представлена в таблице 1 «Свод ответов респондентов».

5.1.3. Определение значения коэффициента удовлетворенности качеством муниципальной услуги.

Определение значения коэффициента удовлетворенности качеством муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» определяется по формуле

 S ср. = (S ср.1 + S ср.2 + S ср.3 + S ср.4 + S ср.5 + S ср.6 + S ср.7)/7 (количество критериев оценки)

**Таблица 1 - Свод ответов респондентов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерии оценки** | **Количество оценок удовлетворенности, полученных по 5 – бальной шкале за период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_года** | **Доля положительных оценок (от общего количества оценок «4» и «5»** | **Среднее значение оценки удовлетворенности (**S ср. n) |
| **5 (отлично)** | **4 (хорошо)** | **3 (удовлетворительно)** | **2 (плохо)** | **1 (очень плохо)** | **%** |  |
| **1** | **Удовлетворенность временем ожидания в очереди при получении услуг** |  |  |  |  |  |  | **S ср.1** |
| **2** | **Удовлетворенность временем обслуживания сотрудниками, взаимодействующими с заявителями, при предоставлении услуг** |  |  |  |  |  |  | **S ср.2** |
| **3** | **Удовлетворенность комфортностью условий в помещении (площадь, освещение интерьер, режим работы), в котором предоставляются услуги** |  |  |  |  |  |  | **S ср.3** |
| **4** | **Вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении услуги** |  |  |  |  |  |  | **S ср.4** |
| **5** | **Удовлетворённость информацией о порядке предоставления услуг, размещенной на сайте, информационных стендах МФЦ** |  |  |  |  |  |  | **S ср.5** |
| **6** | **Удовлетворенность сроками предоставления услуг** |  |  |  |  |  |  | **S ср.6** |
| **7** | **Удовлетворенность графиком работы МФЦ** |  |  |  |  |  |  | **S ср.7** |

**Таблица 2 «Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности качеством предоставления государственных услуг»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Интервалы значения коэффициента удовлетворенности качеством предоставления государственных услуг, %** | **Интерпретация степени удовлетворенности респондентов качеством предоставления государственных услуг** |
| 1 | ≥95 | «Отлично» |
| 2 | ≥75 | «Выше среднего» |
| 3 | ≥50 | «Среднее» |
| 4 | ≥25 | «Ниже среднего» |
| 5 | <25 | «Плохо» |

Приложение № 1

к методике расчёта уровня удовлетворенности населения качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ

**ОПРОСНЫЙ ЛИСТ**

**проведения социологического опроса респондентов –**

**заявителей (получателей) государственных (муниципальных) услуг**

**на базе МБУ МФЦ Михайловского муниципального района**

Точка опроса № интервьюера № анкеты число месяц год

*Здравствуйте!*

*Приглашаем Вас принять участие в опросе с целью выявления степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг на базе МБУ МФЦ Михайловского муниципального района и деятельностью МФЦ в целом.*

*Мы заинтересованы в том, чтобы при разработке мер по повышению качества и доступности услуг было учтено мнение населения (заявителей).*

*Просим Вас ответить на предложенные в анкете вопросы (выберите варианты).*

**1. Сколько, примерно, времени у Вас ушло на ожидание в очереди?**

 **a.** не более 10 минут

 **b.** не более 15 минут

 **c.** не более 20 минут

 **d.** не более получаса

 **e.** более получаса

**2.** **Сколько, примерно, времени Вас обслуживал сотрудник МФЦ при предоставлении услуги?**

**a.** не более 20 минут

**b.** не более 30 минут

**c.** не более 40 минут

**d.** не более часа

**e.** более часа

**3. Комфортно ли Вам находиться в помещении МФЦ? (Один ответ)**

1. все очень удобно и комфортно
2. удобно и комфортно
3. скорее комфортно

 **c.** скорее не комфортно

 **d.** совершенно некомфортно

**4. На Ваш взгляд, сотрудники МФЦ вежливы и компетентны при оказании Вам государственных (муниципальных) услуг?**

1. безусловно, компетентны и вежливы
2. скорее компетентны и вежливы

 **c.** вежливы икомпетентны в части, но следует повышать квалификацию

 **d.** скорее не компетентны и не вежливы

 **e.** абсолютно не компетентны и невежливы

**5. Удовлетворены ли Вы информацией о порядке предоставления услуг, размещенной на сайте, информационных стендах МФЦ?**

 **а.** безусловно удовлетворен

 **b.** в общемудовлетворен

 **с.** скорее удовлетворен

 **d.** не всем удовлетворен

 **e.** совсем не удовлетворен

**6. Удовлетворены ли Вы сроком предоставления услуг через МФЦ?**

 **a.** безусловно удовлетворен

 **b.** в общем удовлетворен

 **с.** скорее удовлетворен

 **d.** не всегда удовлетворен

 **e.** совсем не удовлетворен

**7. Удобен ли для Вас график (дни недели, время приема) работы МФЦ? (Один ответ)**

1. очень удобен
2. удобен
3. скорее удобен
4. скорее неудобен
5. совершенно неудобен

***БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!***

***ВАШЕ МНЕНИЕ ОЧЕНЬ ВАЖНО ДЛЯ НАC.***

Приложение № 2

к методике расчёта уровня удовлетворенности населения качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ

**Таблица перевода результатов ответа в оценки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № вопроса в соответствии с анкетой опроса | Наименование вопроса | Варианты ответов | Бальная оценка |
| 1 | Сколько, примерно, времени у Вас ушло на ожидание в очереди? | Не более 10 минут | 5 |
| Не более 15 минут | 4 |
| Не более 20 минут | 3 |
| Не более получаса | 2 |
| Более получаса | 1 |
| 2 | Сколько, примерно, времени Вас обслуживал сотрудник МФЦ при предоставлении услуги? | Не более 20 минут | 5 |
| Не более 30 минут | 4 |
| Не более 45 минут | 3 |
| Не более часа | 2 |
| Более часа | 1 |
| 3 | Комфортно ли Вам находиться в помещении МФЦ? | Все очень удобно и комфортно | 5 |
| Удобно и комфортно | 4 |
| Скорее комфортно | 3 |
| Скорее не комфортно | 2 |
| Совершенно некомфортно | 1 |
| 4 | На Ваш взгляд, сотрудники МФЦ вежливы и компетентны при оказании Вам государственных (муниципальных) услуг? | Безусловно, компетентны и вежливы | 5 |
| Скорее компетентны и вежливы | 4 |
| Вежливы и компетентны в части, следует повышать квалификацию | 3 |
| Скорее не компетентны и не вежливы | 2 |
| Абсолютно не компетентны и невежливы | 1 |
| 5 | Удовлетворены ли Вы информацией о порядке предоставления услуг, размещенной на сайте, информационных стендах МФЦ? | Безусловно удовлетворен | 5 |
| В общем удовлетворен | 4 |
| скорее удовлетворен | 3 |
| Не всем удовлетворен | 2 |
| Совсем не удовлетворен | 1 |
| 6 | Удовлетворены ли Вы сроком предоставления услуг через МФЦ? | Безусловно удовлетворен | 5 |
| В общем удовлетворен | 4 |
| Скорее удовлетворен | 3 |
| Не всем удовлетворен | 2 |
| Совсем не удовлетворен | 1 |
| 7  | Удобен ли для Вас график (дни недели, время приема) работы МФЦ? | Очень удобен | 5 |
| Удобен | 4 |
| Скорее удобен | 3 |
| Скорее неудобен | 2 |
| Совершенно неудобен | 1 |