

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ДЛЯ ГРУППЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
«СПЕЦИАЛИСТЫ СИСТЕМЫ»
ЭЛЕКТРОННОЙ СИСТЕМЫ
«ОЦЕНКА КАЧЕСТВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ПЕРМСКОМ КРАЕ»**



Министерство
территориального развития
Пермского края



г. Пермь, 2013

Компания «МедиаВектор» (ИП Бараненко В.Н.)
по заказу Министерства территориального развития Пермского края
в рамках исполнения государственного контракта от 18 декабря 2012 года
№ 0156200001012000011-3

ОГЛАВЛЕНИЕ

Оглавление.....	3
Введение	5
Основания для разработки системы	5
Вводная часть	5
Основные понятия.....	6
Основное назначение электронной системы	6
Наполнение электронной системы	7
Цели и задачи системы.....	7
Основные сведения о системе. Описание функций	9
Процесс оценки услуг	11
Формирование рейтингов и отчетов.....	11
Поиск информации на портале	12
Интерактивный помощник, карта удовлетворенности услугами	13
Группы пользователей системы	14
Группа «Незарегистрированные пользователи системы (гости)».....	14
Группа «Участники системы».....	14
Группа «Специалисты системы».	14
Группа «Специалисты ИОГВ».....	15
Группа «Администраторы системы».	16
Структура портала. Разделы, элементы страниц. Функциональные блоки.	17
Перечень страниц и уровни вложенности	17
Главная страница.....	18
Страница «Форма оценки поставщика (услуги)»	20
Раздел «Рейтинги».....	21
Расчеты в системе. Расчетные величины. Формулы.	23
Понятие рейтинга	23
Расчет рейтингов по критерию оценки	24
Удовлетворенность услугой.....	27
Расчет рейтинга муниципального образования	27
Примеры расчета рейтинга.....	28

Пример случайного нормального распределения оценок	28
Пример крайнего случая	28
Практическая работа.....	29
Публичный раздел портала	29
Выбор территории. Регистрация, авторизация.....	29
Выставление оценок для услуг и поставщиков.....	31
Отправка комментария.....	32
Работа с разделом «Рейтинги»	33
Раздел «Рабочая группа специалистов»	34
Функция контроля ошибок «Ctrl+Enter».....	35
Административный раздел портала	36
Основные сведения. Описания функций.....	36
Работа с базой данных поставщиков услуг.....	37
Работа с системой комментариев.....	40
Создание и настройка рабочего стола специалиста системы.....	41
Продвижение портала, интеграция с другими Интернет-ресурсами.....	44
Служба поддержки	45
Форма электронной заявки.....	47
Контакты службы поддержки:	47
Приложение 1. Перечень муниципальных услуг, размещенных в системе.....	48

ВВЕДЕНИЕ

Основания для разработки системы

1. Федеральный закон от 06 октября 2003 г. N 131-ФЗ (ред. от 10.07.2012) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
2. Федеральный закон от 08 мая 2010 г. N 83-ФЗ (ред. от 30.11.2011) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;
3. Постановление Правительства Пермского края от 31 мая 2011 г. N 308-п «О реестре государственных услуг Пермского края»;
4. Указ Президента РФ от 07 мая 2012 г. N 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

Вводная часть

Работа по совершенствованию предоставления услуг населению является одним из центральных направлений развития системы управления на местном уровне, а анализ опыта и возможностей, существующих в этой сфере, – условие успешности развития территории для решения вопросов местного значения. Согласно Конституции РФ, органы местного самоуправления (далее – ОМС) призваны решать вопросы местного значения (статья 14-16 Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 10.07.2012) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»), создавать условия для обеспечения повседневных потребностей населения – это и есть реализация одного из ключевых прав человека и гражданина, гарантируемых демократическим государством – права на достойную жизнь.

Среди наиболее важных и требующих первоочередного решения проблем местного самоуправления есть проблема недостаточно активного участия населения в решении вопросов местного значения. В свою очередь, от социальной активности населения зависит успешная реализация реформы местного самоуправления. Очень важно, что любая форма участия граждан в местной жизни должна быть законной и добровольной – никто, в том числе ОМС, не могут принуждать граждан к участию в этом. Местные администрации должны содействовать населению в непосредственном осуществлении самоуправления.

Данный портал «Оценки качества муниципальных услуг в Пермском крае» – это один из механизмов по выражению своего мнения гражданами о деятельности ОМС (местной администрации). Активность участия граждан в оценке качества предоставляемых услуг – очень важный показатель для исполнительных органов государственной власти Пермского края по взаимодействию ОМС и гражданского общества.

Основные понятия

Электронная система (далее – Система) – совокупность технического и программного обеспечения, предназначенная для автоматизации целенаправленной деятельности конечных пользователей, обеспечивающая, в соответствии с заложенной в нее логикой обработки возможность получения, модификации и хранения информации. *В рамках настоящего документа под системой* мы будем понимать систему электронного учета мнения граждан о качестве предоставления муниципальных услуг на территории муниципальных образований (далее – МО) Пермского края в информационной сети Интернет (далее – Портал).

База данных (далее – БД) – компонент системы, предназначенный для хранения реестров данных и параметров системы.

Портал – это Web-сайт, представляющий собой информационную БД и совокупность сервисов, позволяющих обрабатывать и представлять информацию из БД различными способами.

Пользователь – пользователем системы считается лицо, которое участвует в функционировании системы или использует результаты ее функционирования.

Получатель услуги (далее – Получатель) – житель муниципального образования Пермского края.

Поставщик услуг – муниципальное учреждение, предоставляющее услугу на территории муниципального образования Пермского края.

Специалист системы – специалист, ответственный за работу с системой в муниципальном образовании Пермского края.

Муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее – Муниципальная услуга) – деятельность по реализации функций органов местного самоуправления (далее – орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований.

Основное назначение электронной системы

Основное назначение электронной системы – это получение данных для формирования рейтингов муниципальных образований, основанных на оценках граждан о качества предоставления как муниципальных услуг, так и поставщиков, предоставляющих услуги на территории МО Пермского края. Данные электронной системы, согласно разработанному регламенту проведения оценки муниципальных образований по показателю «Доля граждан муниципальных районов и городских округов Пермского края, удовлетворенных качеством предоставления

муниципальных услуг», будут использованы при подведении итогов конкурса муниципальных районов и городских округов Пермского края по достижению наиболее результативных значений показателей управленческой деятельности в соответствии с Постановлением Правительства Пермского края от 27 ноября 2008 г. N 664-п «О конкурсе муниципальных районов и городских округов Пермского края по достижению наиболее результативных значений показателей социально-экономического развития муниципальных районов и городских округов Пермского края».

Наполнение электронной системы

1. Данные в разделе «Направления услуг» содержат наименования направлений, отраженные в едином реестре государственных и муниципальных услуг Пермского края на основании Постановления Правительства Пермского края от 31.05.2011 N 308-п «О реестре государственных услуг Пермского края» и имеют полное совпадение с наименованиями категорий услуг на портале «Государственных и муниципальных услуг Пермского края» (<http://gosuslugi.permkrai.ru/>).
2. Данные о поставщиках муниципальных услуг сформированы из единого реестра поставщиков услуг, размещенного на портале «Официальный сайт Российской Федерации для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях» (<http://bus.gov.ru/public/home.html>), где отражена информация в соответствии с Федеральным законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ (ред. от 30.11.2011) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СИСТЕМЫ

Контроль качества предоставления услуг является важным этапом оценки эффективности реализации политики государства в сфере развития региона.

Наиболее достоверную информацию о качестве предоставленных услуг могут дать конечные потребители, то есть граждане, проживающие в территориях и ежедневно пользующиеся муниципальными услугами.

Таким образом, можно обозначить необходимость учета мнения потребителей муниципальных услуг, а также обработку собранных данных.

Основная цель системы – Определить удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в муниципальных районах Пермского края, а также в целом по Пермскому краю.

Задачи системы

Задачи, решаемые системой, можно сгруппировать по отношению к участникам системы.

Исполнительный орган государственной власти Пермского края:

1. Информирование населения о муниципальных услугах, предоставляемых на территории муниципальных образований Пермского края.
2. Выявление доли граждан, удовлетворенных качеством предоставления муниципальных услуг, на территориях муниципальных образований Пермского края.

Получатели услуг:

1. Возможность оценки качества услуг с помощью Интернет-портала электронной системы.
2. Получение достоверной информации о качестве предоставления услуг поставщиками на территории отдельных муниципальных образований Пермского края.

Поставщики услуг:

1. Получение мнения граждан о качестве предоставляемых услуг на территориях муниципальных образований Пермского края.
2. Предоставление населению муниципальных образований Пермского края информации об услугах поставщика посредством Интернет-портала.

Основные задачи, решаемые в интересах участников системы электронного учета оценки качества услуг в рамках действия электронной системы, можно обосновать следующими законодательными документами:

1. Выявление доли граждан, удовлетворенных качеством предоставления муниципальных услуг на территориях муниципальных образований Пермского края. Задача решается в рамках данной электронной системы в виде получения показателей в соответствии с Указом Президента РФ от 07 мая 2012 N 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», где в п.2. указано «Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году – не менее 90 процентов».
2. Информирование населения муниципальных образований Пермского края о муниципальных услугах, предоставляемых поставщиками. Данная задача реализуется через интеграцию порталов: «Государственных и муниципальных услуг Пермского края» и «Оценки качества услуг в Пермском крае». Строится на основе реестра нормативных документов, принятых на местном уровне в отношении муниципальных услуг. Нормативно-правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных и

муниципальных услуг, регулируется на основании Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 28.07.2012) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ. ОПИСАНИЕ ФУНКЦИЙ

Система «Оценка качества предоставления муниципальных услуг в Пермском крае» представляет собой программный комплекс, размещенный в сети Интернет и включающий основные элементы, по которым происходит связь компонентов системы:

1. Публичный портал.
2. База данных.
3. Пользователи системы.

Основные элементы системы являются ее неотъемлемыми частями и находятся во взаимодействии.

Основной функционал системы заключается в обработке реестров данных и формировании новых реестров в различных представлениях.

Весь перечень услуг, оцениваемых в системе, сгруппирован в реестр услуг и отражается по следующим направлениям:

1. «Образование».
2. «Здравоохранение».
3. «Благоустройство, ЖКХ».
4. «Культура, искусство».
5. «Труд, занятость».
6. «Правопорядок и безопасность».
7. «Производство и торговля».
8. «Транспорт, связь».
9. «Спорт, туризм».

Каждому направлению соответствует определенный набор услуг, например, направлению «Образование» соответствуют услуги: «Дошкольное образование детей», «Общее образование детей», «Дополнительное образование детей», «Отдых детей в каникулярное время». Для удобства пользователей каждая услуга имеет полное и сокращенное наименование, а так же определенный набор критериев оценки.

Например, полное наименование услуги: «Услуга по предоставлению дошкольного образования детей», сокращенное наименование «Дошкольное образование детей», оценивается по семи критериям:

1. Простота зачисления детей в образовательное учреждение (в т.ч. отсутствие очереди).

2. Уровень квалификация педагогов.
3. Разнообразие образовательных программ.
4. Уровень материально-технического оснащения образовательного учреждения.
5. Качество питания детей в учреждении.
6. Обеспечение безопасности (пожарная безопасность, охрана).
7. Проведение мероприятий по профилактике заболеваемости детей.

Для оценки услуги пользователю необходимо определить балл для каждого критерия, установленного для данной услуги. Оценка каждого критерия определяется целым числом в промежутке от 1 до 5 включительно (пятибалльная шкала) и показывает степень удовлетворенности потребителя услугой по данному критерию. Соответственно оценка «1» – это максимальная степень неудовлетворенности оказания услуги по данному критерию, оценка «5» – это максимальная степень удовлетворенности.

В системе предусмотрен дифференцированный подход к оценке услуг:

1. Оценка услуг по соответствующим им критериям.
2. Оценка услуг через оценку критериев соответствующих поставщиков услуг.

Организация оценки услуг с помощью данной схемы обоснована ниже с точки зрения удобства для конечного пользователя системы.

Любая услуга оказывается поставщиком данной услуги. Но в ряде направлений услуг конечному пользователю портала (жителю МО Пермского края) будет достаточно трудно определить поставщика услуги, поскольку прямого взаимодействия между ними не происходит. Либо поставщик услуги не является муниципальным учреждением, на которых ориентирован данный портал. Потребитель услуги, в первом случае, видит лишь результат, который оценить гораздо проще.

Рассмотрим данную ситуацию на примере услуги «Благоустройство территории поселения (городского округа)». Для большинства жителей поселения (городского округа) будет затруднительно определить, какие поставщики осуществляют предоставление данной услуги, в тоже время оценить такие критерии, как «Уровень и качество озеленения территории», «Качество освещенности улиц», является задачей на порядок проще.

В случае, когда происходит прямое взаимодействие поставщика услуги и потребителя, пользователю системы будет удобней оценивать именно поставщика услуги. Рассмотрим на примере оказания услуги «Общее образование детей». Данная услуга предоставляется конкретным образовательным учреждением, и, условно говоря, родитель будет заинтересован в оценке конкретной школы, куда ходит его ребенок. При таком подходе оценка услуги, которая оказывается

различными поставщиками, определяется системой после анализа оценок всех поставщиков данной услуги.

Оценка услуг в системе ограничена выбором услуги по территориальному признаку. При первом посещении портала пользователю предлагается выбрать принадлежность к территории его проживания (муниципальный район либо городской округ). На выбор пользователю предоставляется 48 территорий Пермского края. Таким образом, пользователь считается потребителем услуг только на данной территории. На основании такого выбора система формирует данные о поставщиках, оказывающих услуги на данной территории и отражает реальную картину текущих результатов оценок услуг. Общий перечень направлений и услуг для всех территорий остается неизменным.

На момент ввода системы в режим тестовой эксплуатации она содержит 9 направлений услуг, 42 услуги по всем направлениям (Приложение 1) и 2674 поставщика услуг по всем территориям Пермского края.

Процесс оценки услуг

Процесс оценки услуги пользователем можно представить как поэтапную схему:

1. Выбор территории.
2. Выбор направления услуг.
3. Выбор конкретной услуги.
4. *Выбор поставщика услуги.*
5. Оценка критериев выбранной услуги.

Этап, обозначенный курсивом, «*Выбор поставщика услуги*» – не обязательный этап и появляется в зависимости от наличия в реестре системы поставщиков, оказывающих выбранную услугу на данной территории.

Формирование рейтингов и отчетов

Система предусматривает публикацию результатов оценки услуг в виде рейтингов и отчетов. **Рейтинги** представляют собой данные, которые отражают результаты расчета оценок и формируются на страницах портала в зависимости от запроса пользователя. **Отчеты** – это документы, которые отражают данные рейтингов и доступны для загрузки (скачивания) в форматах Excel, pdf. Формирование отчетов происходит так же по запросу пользователя с применением фильтра отбора. Отчеты, как и рейтинги, формируются за отчетный период 1 месяц. Данные за каждый отчетный период архивируются. Кроме того, один раз в 6 месяцев происходит сбор счетчика голосов пользователей, учитываемый при расчете.

В системе существует три вида рейтингов:

1. Рейтинг услуг.
2. Рейтинг поставщиков услуг.
3. Рейтинг муниципальных образований.

Рейтинг услуг показывает распределение оценок для каждой услуги по муниципальным образованиям и представляет собой таблицу со списком территорий, где каждой соответствует оценка для выбранной услуги. Если выбранная услуга содержит привязку к поставщикам в реестре системы, то формируется рейтинг поставщиков соответствующей услуги.

Внешний вид рейтинга услуг

Наименование услуги _____

№№	Муниципальное образование	Рейтинг за период[...]

Рейтинг поставщиков услуг представляет собой таблицу со списком поставщиков из всех территорий, оказывающих выбранную пользователем услугу, где каждому поставщику соответствует своя оценка, формируемая из баллов по критериям в результате оценки пользователем.


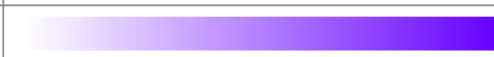
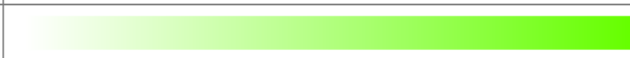

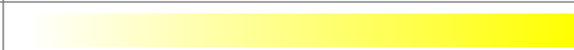
Внешний вид рейтинга поставщиков

Наименование услуги _____

№№	Муниципальное образование	Наименование поставщика	Рейтинг за период[...]

Рейтинг муниципальных образований показывает совокупность оценок для всего набора услуг во всех территориях и условно представляет собой таблицу со списком территорий, где каждой территории соответствует оценка для всего набора услуг.

Внешний вид рейтинга МО

№№	Муниципальное образование		Рейтинг, %
1			
2			
3			
4			
5			

Поиск информации на портале

В системе предусмотрена функция поиска информации по следующим объектам информации:

1. Поставщики услуг.
2. Услуги.

Поиск по поставщикам услуг осуществляется по полным или частичным значениям атрибутов поиска с учетом морфологии. Атрибутами поиска поставщиков являются значения всех полей карточки поставщика.

Поиск по услугам осуществляется по полному или частичному значению атрибутов поиска «Полное наименование услуги» и «Сокращенное наименование услуги».

Для поиска нужной информации пользователь может воспользоваться системой поиска информации по различным комбинациям критериев отбора.

Интерактивный помощник, карта удовлетворенности услугами

Интерактивный помощник – это специальный сервис, который служит для разъяснения особенностей работы с порталом. Сервис представляет собой встроенный в дизайн сайта видеоклип с записанным диктором, который в доступной форме разъясняет возможности портала и основные этапы работы с ним.

Карта удовлетворенности услугами представляет собой наглядное отображение данных рейтинга услуг. Данный сервис выглядит как страница портала в сети Интернет с размещенной картой Пермского края. Каждая территория окрашена в свой цвет, соответствующий текущей оценке удовлетворенности пользователями качеством оказываемых услуг. Карта показывает картину оценок либо по всему набору услуг (что соответствует значениям рейтинга МО), либо по одной из выбранных услуг (что соответствует значениям рейтинга услуг).

ГРУППЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ

В системе предусмотрено несколько групп пользователей, которые отличаются уровнем доступа к функциям системы.

Группа «Незарегистрированные пользователи системы (гости)»

К данной группе относятся все посетители портала, не прошедшие авторизацию. Участники данной группы обладают правами на просмотр всех разделов системы, но не могут оценивать качество услуг и оставлять комментарии.

Группа «Участники системы»

Принадлежность данной группе автоматически присваивается всем зарегистрированным пользователям. Участники системы обладают всеми правами группы «Гости» и дополнительно имеют право ставить оценки за качество оказываемых услуг, оставлять комментарии, отправлять благодарность поставщику.

Возможности рабочего места участника системы:

1. Просмотр перечня услуг.
2. Просмотр реестра поставщиков.
3. Просмотр информации о муниципальных образованиях.
4. Просмотр рейтинга и выгрузка отчетов по предоставленным услугам на территории муниципального образования в формате Excel, pdf.
5. Просмотр рейтингов и выгрузка отчетов о поставщиках услуг в формате Excel, pdf.
6. Добавление комментариев к страницам.
7. Возможность оценки качества оказанной услуги на территории муниципального образования.
8. Просмотр оценок качества услуг, оказываемых на территориях муниципальных образований.
9. Возможность просмотра нормативно-правовых документов, касающихся качества оказания муниципальных услуг.

Группа «Специалисты системы»

Пользователи, относящиеся к данной группе, обладают всеми правами группы «Участники системы» и дополнительно имеют право разрешать публикацию комментариев, оставленных пользователями группы «Участники системы», в рамках своей территории и редактировать раздел «Поставщики» модуля данных системы. Для пользователей данной группы доступны дополнительные материалы в разделе «Рабочая группа». Доступ к данным системы ограничен территорией, к

которой относится специалист. К данной группе относятся специалисты муниципальных образований Пермского края.

Возможности рабочего места специалиста системы:

1. Просмотр и редактирование реестра поставщиков, поиск информации.
2. Просмотр перечня услуг.
3. Просмотр рейтинга и выгрузка отчетов по предоставленным услугам на территории муниципального образования в формате Excel, pdf.
4. Просмотр рейтингов и выгрузка отчетов о поставщиках услуг в формате Excel, pdf.
5. Просмотр, поиск информации о муниципальном образовании.
6. Просмотр страницы методических пособий по работе с системой пользователей – специалистов муниципального образования.
7. Просмотр оценок качества услуг, оказываемых на территориях муниципальных образований.
8. Просмотр и модерирование комментариев.
9. Возможность просмотра нормативно-правовых документов, касающихся качества оказания муниципальных услуг.

Группа «Специалисты ИОГВ»

Пользователи данной группы обладают всеми правами «Специалисты системы» и дополнительно возможность доступа к данным по всем территориям Пермского края. Пользователи данной группы обладают правами утверждения элементов базы данных из реестра «Поставщики услуг». Так же пользователи данной группы имеют доступ к модулю статистики. К данной группе относятся представители заказчика системы – Министерства территориального развития Пермского края.

Возможности рабочего места специалиста ИОГВ:

1. Просмотр перечня услуг.
2. Просмотр реестра поставщиков услуг.
3. Просмотр информации о муниципальных образованиях.
4. Просмотр рейтинга и выгрузка отчетов по предоставленным услугам на территории муниципального образования в формате Excel, pdf.
5. Просмотр рейтингов и выгрузка отчетов о поставщиках услуг в формате Excel, pdf.

6. Возможность просмотра нормативно-правовых документов, касающихся качества оказания муниципальных услуг.
7. Просмотр и редактирование страницы методических пособий по работе с системой пользователей, специалистов муниципальных образований.
8. Добавление комментариев к страницам.
9. Просмотр БД оценок качества предоставления услуг на территории муниципального образования.
10. Согласование изменений в БД поставщиков.

Группа «Администраторы системы»

Пользователи данной группы имеют полный доступ к данным и параметрам системы.

Разграничение доступа к данным и параметрам происходит на уровне внутренней структуры системы без непосредственного участия пользователей. Суть разграничения уровней доступа к системе заключается в том, что на один и тот же запрос к системе пользователи с разными правами получают разные ответы.

Информация в системе хранится в реестрах и соответствует действиям, совершаемым в рамках Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 25.07.2011) «О персональных данных».

СТРУКТУРА ПОРТАЛА. РАЗДЕЛЫ, ЭЛЕМЕНТЫ СТРАНИЦ. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ БЛОКИ

Перечень страниц и уровни вложенности

Страницы, размещенные на портале можно представить в виде древовидного списка:

Публичный портал (главная страница)

Регистрация

Выбор поставщика услуг

Форма оценки поставщика услуг

Форма оценки услуги

Рейтинг

Рейтинг муниципальных образований

Рейтинг поставщиков услуг

Удовлетворенность услугой

Таблица рейтинга поставщиков услуг

Отчеты

Нормативно-правовые документы

Методические материалы

Результаты поиска

Карта портала

О портале

Личный кабинет

Карта удовлетворенности услугами

Комментарии

Внешний вид портала можно представить как структуру из трех составных частей: верхняя, центральная и нижняя часть. Верхняя и нижняя части практически статичны для всех страниц портала и выполняют в основном вспомогательные и навигационные функции. Основная информация (контент) располагается в центральной части страницы портала.

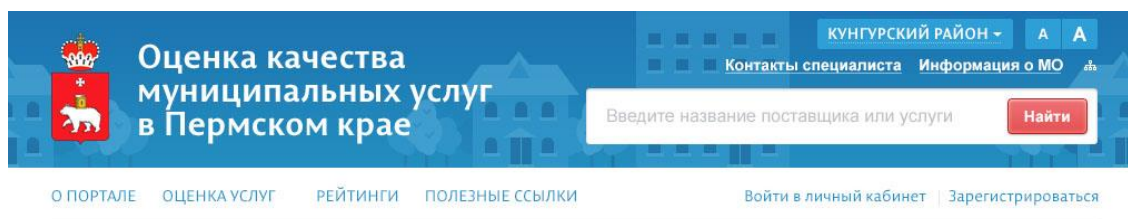


Рис. 1. Верхняя часть портала.

Верхняя часть портала (Рис. 1) содержит следующие элементы:

1. Название портала.
2. Информацию о выбранной территории.

3. Ссылку на подробную информацию о выбранной территории (сайт муниципального образования).
4. Контакты специалиста выбранной территории.
5. Строку для ввода поискового запроса.
6. Ссылку на форму регистрации.
7. Ссылку на форму авторизации.
8. Главное меню.

Основным навигационным инструментом портала служит главное меню, через которое осуществляется доступ ко всем разделам портала. Главное меню находится в верхней части портала и соответственно доступно на всех страницах портала.

Нижняя часть портала (Рис. 2) содержит баннеры партнеров, ссылки на смежные по тематике ресурсы и дополнительную информацию.

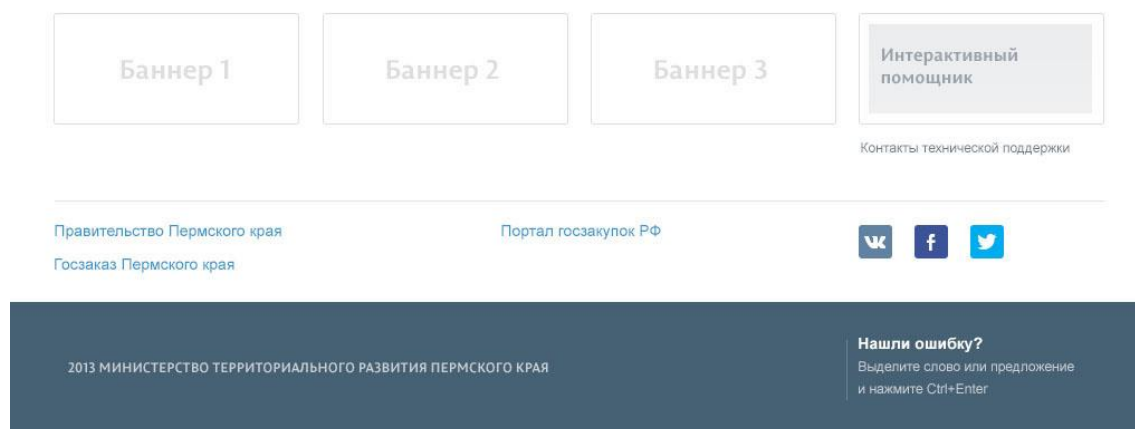


Рис. 2. Нижняя часть портала.

Главная страница

На главной странице центральная часть портала (Рис. 3) содержит следующие элементы:

1. Подсказка для пользователей по основным функциям портала.
2. Элемент выбора «Направлений услуг».
3. Интерактивный баннер «Статистика портала».
4. Случайный комментарий пользователя.
5. Баннер «Карта удовлетворенности услугами».
6. Баннер «Интерактивный видеопомощник».

Основной элемент управления главной страницы – это элемент выбора направлений услуг. При клике на направлении услуг появляется всплывающий список соответствующих услуг. При клике на наименование услуги происходит переход на страницу оценки выбранной услуги, либо на страницу выбора поставщиков и далее на страницу оценки поставщика данной услуги.

Баннер «Статистика портала» показывает статистическую информацию по следующим категориям:

1. Статистика по пользователям (число пользователей, различие по полу, возрасту).
2. Услуги – лидеры по числу голосов.
3. Самые качественные услуги (самые высокие оценки).
4. Количество поставщиков (по направлениям).
5. Удовлетворенность по услугам в муниципальном образовании.
6. Лучшие поставщики (самые высокие оценки).

Баннер «Статистика портала» организован в виде слайдера и предполагает автоматическую и ручную смену слайдов.



Рис. 3. Центральная часть главной страницы портала.

Страница «Форма оценки поставщика (услуги)»

Страницы оценок поставщиков и услуг одинаковы с точки зрения процесса оценки. В том и в другом случае происходит оценка по критериям, соответствующим услуге.

Принципиальное отличие заключается в том, что страница оценки поставщика содержит дополнительные элементы: карточка поставщика и сервис

Основной элемент страницы оценки (Рис. 4) – это область расстановки оценок. В этой области осуществляется оценка услуги/поставщика для выбранных критериев с помощью перемещения ползунков.

Подтверждение факта оценки осуществляется кликом по кнопке «Отправить выставленные оценки» под областью расстановки оценок.

Ниже области оценок расположена область комментариев, относящихся к объекту оценки.

В правой части страницы расположена информация об основных показателях текущего объекта оценки:

1. Текущий балл.
2. Удовлетворенность услугой.

Текущий балл показывает рейтинг объекта оценки (поставщика/услуги), обозначенного на форме в данный момент и формируется из предыдущих оценок. Удовлетворенность услугой в случае, если пользователь находится на странице формы оценки услуги, показывает текущий балл услуги, переведенный в проценты. В случае, если пользователь находится на странице оценки поставщика, удовлетворенность показывает рейтинг услуги, оказанной поставщиком, с учетом предыдущих оценок данного поставщика и оценок других поставщиков, оказавших эту же услугу на территории выбранного муниципального образования.

Оценка качества муниципальных услуг в Пермском крае

Кунгурский район | Контакты специалиста | Информация о МО

Введите название поставщика или услуги | Найти

О ПОРТАЛЕ | ОЦЕНКА УСЛУГ | РЕЙТИНГИ | ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ | Войти в личный кабинет | Зарегистрироваться

Главная > Правопорядок и безопасность > Оповещение жителей, предупреждение и ликвидация последствий ЧС в МО > МКУ «Пермская городская служба спасения»

Услуга по оповещению жителей, предупреждению и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций на территории муниципального района, городского округа

Об услуге | Услуга была предоставлена 10.02.2013

Информирование населения о возможных угрозах и формах защиты для уменьшения рисков возникновения ЧС (в т.ч. наличие аппаратуры (механизмов) оповещения) | Оценка: **очень плохо** | 1 2 3 4 5

Обучение населения действиям при ГО и ЧС | Оценка: **неплохо** | 1 2 3 4 5

Проведение мероприятий с жителями по профилактике возникновения ЧС на промышленных объектах | Оценка: **хорошо** | 1 2 3 4 5

Доступность вызова спасательных служб (наличие единого номера, скорость реагирования на вызов) | Оценка: **неплохо** | 1 2 3 4 5

Качество работ по локализации и устранению последствий ЧС | Оценка: **плохо** | 1 2 3 4 5

Всего проголосовало 495 человек | Отправить выставленные оценки

Муниципальное казённое учреждение «Пермская городская служба спасения»

Адрес: 614064, Пермский край, Пермь г, Героев Хасана ул, 31

ИНН: 5904082454

Руководитель: Алексей Николаевич Тихомиров

Телефон: 342-2680202

Электронная почта: beketova@pgss.perm.ru

ТЕКУЩИЙ БАЛЛ ПОСТАВЩИКА: 3,55

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛУГОЙ: 73%

Рис. 4. Форма оценки.

Раздел «Рейтинги»

Данный раздел портала отображает сводную информацию об оценках, которые поставили пользователи поставщикам и услугам. Информация доступна в режиме «Онлайн» и в виде файлов для загрузки в форматах pdf и Excel.

Раздел «Рейтинги» содержит следующие страницы:

1. Страница с описанием раздела.
2. Страница с таблицей рейтинга поставщиков, диаграммой лучших поставщиков и фильтром территорий (Рис. 5, 6).
3. Страница с таблицей рейтинга муниципальных образований.
4. Страница с ссылками на файлы отчетов и конструктором отчетов.

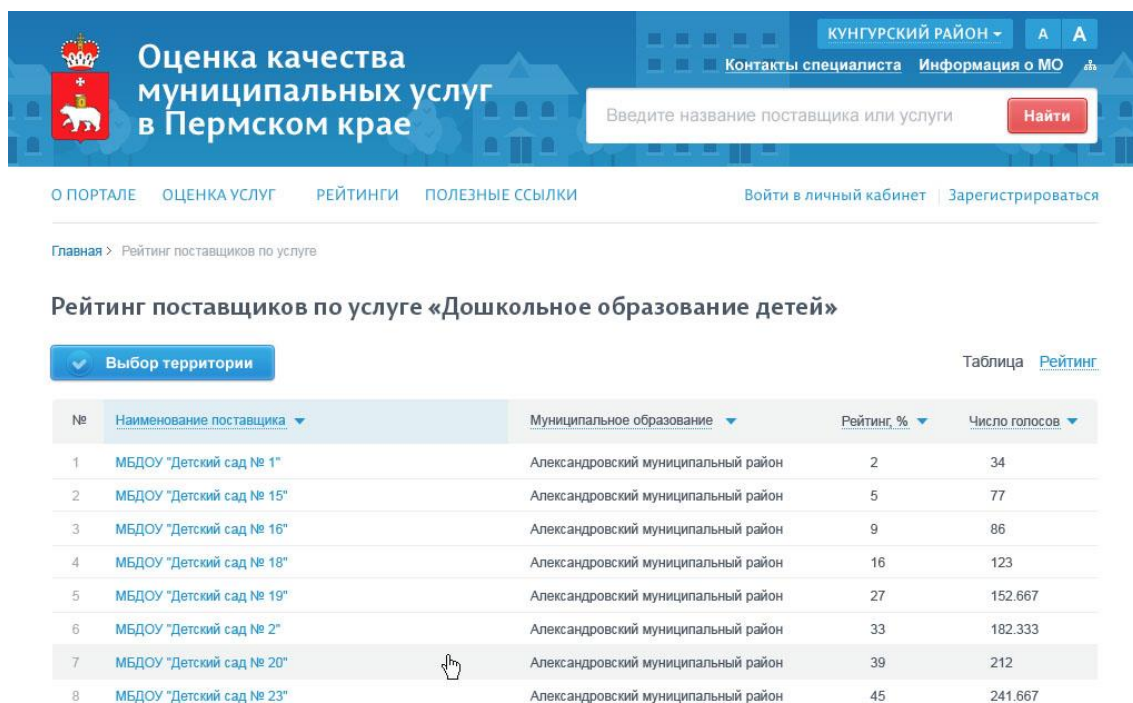


Рис. 5. Таблица рейтинга.

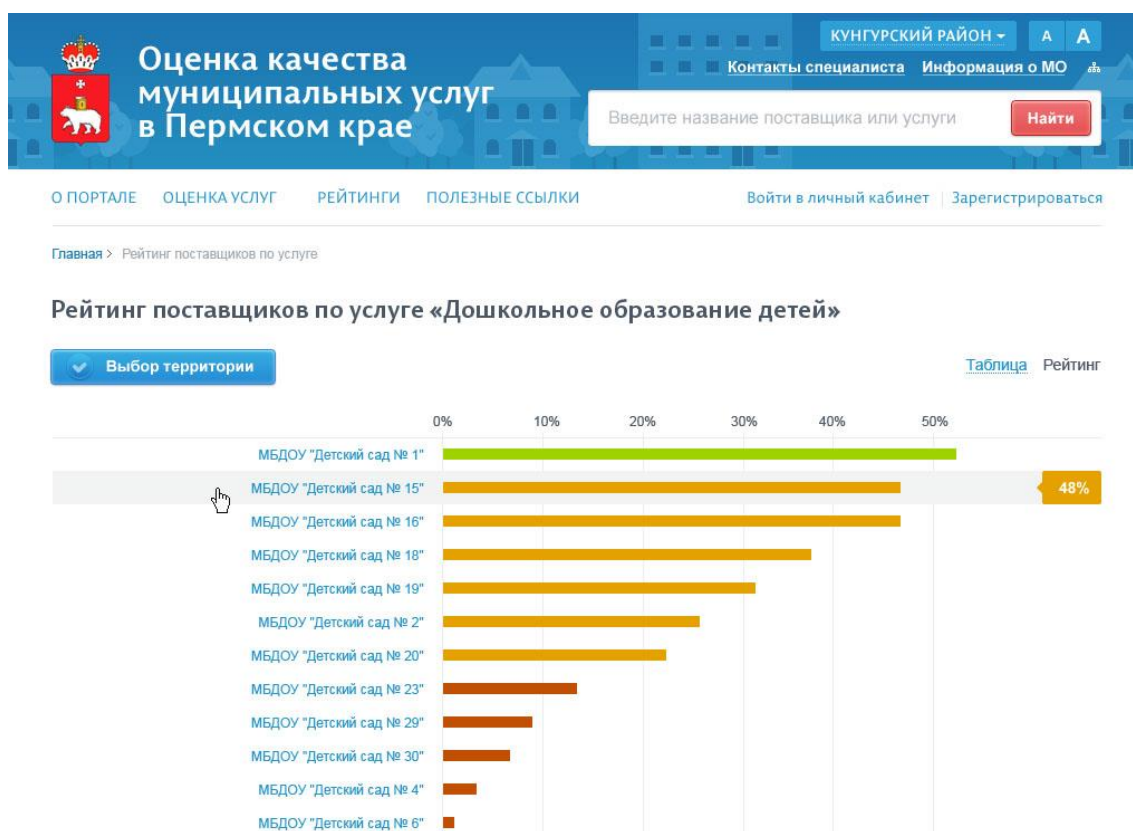


Рис. 6. Диаграмма рейтинга.

РАСЧЕТЫ В СИСТЕМЕ. РАСЧЕТНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ. ФОРМУЛЫ

Понятие рейтинга

Под рейтингом в системе понимается совокупная оценка пользователями какого-либо объекта оценки в системе. Объектами оценки в системе являются поставщики услуг, услуги, муниципальные образования.

С целью упрощения формул все расчеты рейтингов, приведенные ниже справедливы для одного произвольного муниципального образования M , расчеты для других муниципальных образований производятся аналогично.

Ниже приведена формула расчета рейтинга для услуги U , которая оказывается в муниципальном образовании M , в зависимости от того, что оценивает пользователь, непосредственно данную услугу, либо поставщиков, оказывающих данную услугу

$$U[M] = \begin{cases} \sum_{i=1}^{N_{r[U]}} \frac{r[U]_i}{N_{r[U]}}, & N_{P[U]} = 0 \\ \sum_{j=1}^{\tilde{N}_{P[U]}} \frac{P[U, M]_j}{\tilde{N}_{P[U]}}, & N_{P[U]} \neq 0, \quad \tilde{N}_{P[U]} \neq 0 \\ 0, & \tilde{N}_{P[U]} = 0 \end{cases}$$

Соответственно рейтинг поставщика P_j услуги U на территории муниципального образования M определяется следующим образом:

$$P[U, M]_j = \sum_{i=1}^{N_{r[U]}} \frac{r[P[U]_j]_i}{N_{r[U]}}$$

$N_{P[U]}$ – общее число поставщиков для услуги U

$\tilde{N}_{P[U]}$

– число поставщиков для услуги U , за которых были отданы голоса пользователей

$N_{r[U]}$ – число критериев оценки для услуги U

$r[U]_i$ – рейтинг по критерию i для услуги U

$r[P[U]_j]_i$ – рейтинг по критерию i для поставщика P_j , оказывающего услугу U

$P[U, M]_j \neq 0$ – данная запись означает, что в суммировании участвуют только отличные от 0 элементы, чтобы исключить из расчета тех поставщиков, за которые не было отдано ни одного голоса.

Расчет рейтингов по критерию оценки

$r[U]_i = f(\hat{p}[U]_i, n[U], z[M])$ – рейтинг услуги U по критерию i , представляет собой результат вычисления параметрической f .

$r[P[U]_j]_i = f(\hat{p}[P[U]_j]_i, n[P[U]_j], z[M])$ – рейтинг поставщика P_j , по критерию i , оказывающего услугу U , так же представляет собой результат вычисления параметрической функции f .

Параметрическая функция¹ f_i определяется для критерия i как нижняя граница доверительного интервала Вильсона для параметра Бернулли и имеет вид:

$$f_i(\hat{p}_i, n, z) = \begin{cases} v_{range} \times \frac{\hat{p}_i + \frac{z^2}{2n} - z\sqrt{(\hat{p}_i(1 - \hat{p}_i) + z^2/4n)/n}}{1 + z^2/n} + v_{min}, & n \neq 0 \\ 0, & n = 0 \end{cases}$$

Определение параметров функции:

\hat{p}_i – доля максимума для критерия i в общем числе оценок для заданного диапазона оценок.

1. В случае $N_{P[U]} = 0$:

$$\hat{p}_i = \hat{p}[U]_i = \frac{\sum_{k=1}^{n[U]} v_{ik} - n[U]v_{min}}{n[U]v_{range}} - \text{для критерия } i, \text{ услуги } U.$$

$$n = n[U]$$

2. В случае $N_{P[U]} \neq 0$:

$$\hat{p}_i = \hat{p}[P[U]_j]_i = \frac{\sum_{k=1}^{n[P[U]_j]} v_{ik} - n[P[U]_j]v_{min}}{n[P[U]_j]v_{range}} - \text{для критерия } i, \text{ услуги } U, \text{ которую оказал поставщик } P_j.$$

¹ http://en.wikipedia.org/wiki/Binomial_proportion_confidence_interval

Agresti, Alan and Brent A. Coull (1998), «Approximate is Better than 'Exact' for Interval Estimation of Binomial Proportions,» The American Statistician, 52, 119-126.

Wilson, E. B. (1927), «Probable Inference, the Law of Succession, and Statistical Inference» Journal of the American Statistical Association, 22, 209-212.

$$n = \sum_{j=1}^{N_{P[U]}} n[P[U]_j]$$

$n[U]$ – число пользователей, проголосовавших за услугу U .

$n[P[U]_j]$ – число пользователей, проголосовавших за поставщика P_j , оказывающего услугу U .

v_{ik} – значение k -ой оценки по i -ому критерию для данной услуги U либо поставщика P_j , принадлежит диапазону значений оценок.

v_{min} – минимально возможная оценка в заданном диапазоне значений оценок.

v_{range} – ширина заданного диапазона значений оценок.

Поскольку диапазон значений оценок задан как 5-балльная шкала, где возможны оценки в множестве целых чисел $[1;5]$, то параметры v_{min} и v_{range} принимают следующие значения:

$$v_{min} = 1, v_{range} = 5 - 1 = 4$$

Параметр z определяет ширину доверительного интервала Вильсона и позволяет говорить, что при заданном значении z , мы можем с вероятностью p утверждать, что «реальная картина» оценок будет соответствовать результату расчета функции f .

Параметр z – есть не что иное, как квантиль стандартного нормального распределения и его значения находится по таблице:

Вероятность p , %	95	90	80	70	60	50
Квантиль z	1.645	1.282	0.842	0.524	0.253	0

При вероятности достоверности расчетов $p = 50\%$, коэффициент $z = 0$ и результат расчета функции f_i сводится к среднему баллу оценок по i -му критерию. При z отличном от 0 результат расчета будет всегда ниже среднего, степень отличия будет зависеть от параметров \hat{p}_i, n, z , зависимость осуществляется в соответствии со стандартным нормальным распределением (распределением Гаусса).

$z = z[M]$ – данная запись означает, что коэффициент z определяется для каждого муниципального образования M . Определение коэффициента соответствует вероятности достоверности расчетов для различных муниципальных образований и находится в соответствии с таблицей:

1-я группа	2-я группа	3-я группа
p = 90%	p = 80%	p = 70%
Всего – 11	Всего – 20	Всего – 17
<p>Город Березники</p> <p>Город Кунгур</p> <p>Город Пермь</p> <p>Соликамский городской округ</p> <p>Добрянский муниципальный район</p> <p>Краснокамский муниципальный район</p> <p>Лысьвенский городской округ</p> <p>Пермский муниципальный район</p> <p>Чайковский муниципальный район</p> <p>Чернушинский муниципальный район</p> <p>Чусовской муниципальный район</p>	<p>Александровский муниципальный район</p> <p>Бардымский муниципальный район</p> <p>Верещагинский муниципальный район</p> <p>Городской округ – город Кудымкар</p> <p>Гайнский муниципальный район</p> <p>Городской округ «Город Губаха»</p> <p>Ильинский муниципальный район</p> <p>Карагайский муниципальный район</p> <p>Кизеловский муниципальный район</p> <p>Красновишерский муниципальный район</p> <p>Кудымкарский муниципальный район</p> <p>Куединский муниципальный район</p> <p>Кунгурский муниципальный район</p> <p>Нытвенский муниципальный район</p> <p>Октябрьский муниципальный район</p> <p>Осинский муниципальный район</p> <p>Очерский муниципальный район</p> <p>Суксунский муниципальный район</p> <p>Чердынский муниципальный район</p> <p>Юсьвинский муниципальный район</p>	<p>Березовский муниципальный район</p> <p>Большесосновский муниципальный район</p> <p>Горнозаводский муниципальный район</p> <p>Гремячинский муниципальный район</p> <p>Еловский муниципальный район</p> <p>ЗАТО Звёздный</p> <p>Кишертский муниципальный район</p> <p>Косинский муниципальный район</p> <p>Кочевский муниципальный район</p> <p>Ординский муниципальный район</p> <p>Оханский муниципальный район</p> <p>Сивинский муниципальный район</p> <p>Соликамский муниципальный район</p> <p>Уинский муниципальный район</p> <p>Усольский муниципальный район</p> <p>Частинский муниципальный район</p> <p>Юрлинский муниципальный район</p>

Удовлетворенность услугой

Значения рейтингов услуги $U[M]$ и поставщиков $P[U, M]_j$, так же как и значения рейтингов по критериям оценки $r[U]_i$ $r[P[U]_j]_i$ находятся в пределах диапазона значений оценок $[1;5]$.

Для удобства представления и анализа результатов для конечных рейтингов услуг и поставщиков услуг происходит пересчет в процентные значения:

$$\bar{U}[M] = \frac{U[M] - v_{min}}{v_{range}} \times 100\%$$

$$\bar{P}[U, M] = \frac{P[U, M] - v_{min}}{v_{range}} \times 100\%$$

Значение $\bar{U}[M]$ соответствует понятию «удовлетворенность услугой».

Расчет рейтинга муниципального образования

Рейтинг муниципального образования в первую очередь рассчитывается для каждой услуги и равен значению рейтинга данной услугой.

$$M[U]_i = U[M_i]$$

Муниципальные образования распределяются в таблице в порядке убывания степени удовлетворенности услугой U . Соответственно сверху таблицы оказываются те муниципальные образования, в которых удовлетворенность услугой максимальна, внизу таблицы те, у которых удовлетворенность услугой минимальна. Вероятность совпадения $U[M]$ для различных муниципальных образований стремится к нулю с нарастанием числа голосов, поэтому можно утверждать, что места в таблице будут распределены строго по порядку без совпадений. Кроме того из таблицы исключаются муниципальные образования, в которых за данную услугу не было отдано ни одного голоса, то есть для которых $U[M] = 0$.

Таблица рейтинга МО

Место, $S[U]$	Муниципальное образование, M	Степень удовлетворенности услугой U , %
1	M_1	$M[U]_1$
...
N_M	M_{N_M}	$M[U]_{N_M}$

N_M – количество муниципальных образований.

Итоговый рейтинг муниципального образования вычисляется, как сумма мест муниципальных образований по каждой услуге, по отношению к количеству услуг.

Из расчета рейтинга отдельно взятого муниципального образования исключаются услуги, за которые не было отдано ни одного голоса.

$$M_j = \frac{\sum_{i=1}^{\tilde{N}[M_j]_U} S[U]_i}{\tilde{N}[M_j]_U}$$

$\tilde{N}[M_j]_U$ – число услуг, за которые были отданы голоса пользователей в муниципальном образовании M_j

$S[U]$ – Место муниципального образования в таблице рейтинга по услуге U .

Примеры расчета рейтинга

Пример случайного нормального распределения оценок

Расчет рейтинга поставщика для первой группы территорий:

$$z = 1,645$$

$$N = 300$$

Распределение оценок – случайное нормальное распределение.

$$\text{Рейтинг} = 2,86$$

$$\text{Удовлетворенность} = 33,61 \%$$

Пример крайнего случая

Расчет рейтинга поставщика для третьей группы территорий:

$$z = 0,524$$

$$N = 2$$

Распределение оценок – все максимальные.

$$\text{Рейтинг} = 4,52$$

$$\text{Удовлетворенность} = 87,93 \%$$

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Публичный раздел портала

Выбор территории. Регистрация, авторизация

Доступ пользователей к функциям: Функция «Регистрация» – для группы «Незарегистрированные пользователи системы (гости)». Функция «Авторизация» – для групп «Участники системы» и групп с более высокими правами. Функция «Выбор территории» предназначена для всех пользователей.

Выбор территории (Рис. 7) на портале осуществляется с помощью элемента управления, находящегося в правом верхнем углу каждой страницы портала. Выбор территории определяет содержание раздела «Оценка услуг», то есть данные о поставщиках и текущие баллы рейтинга.

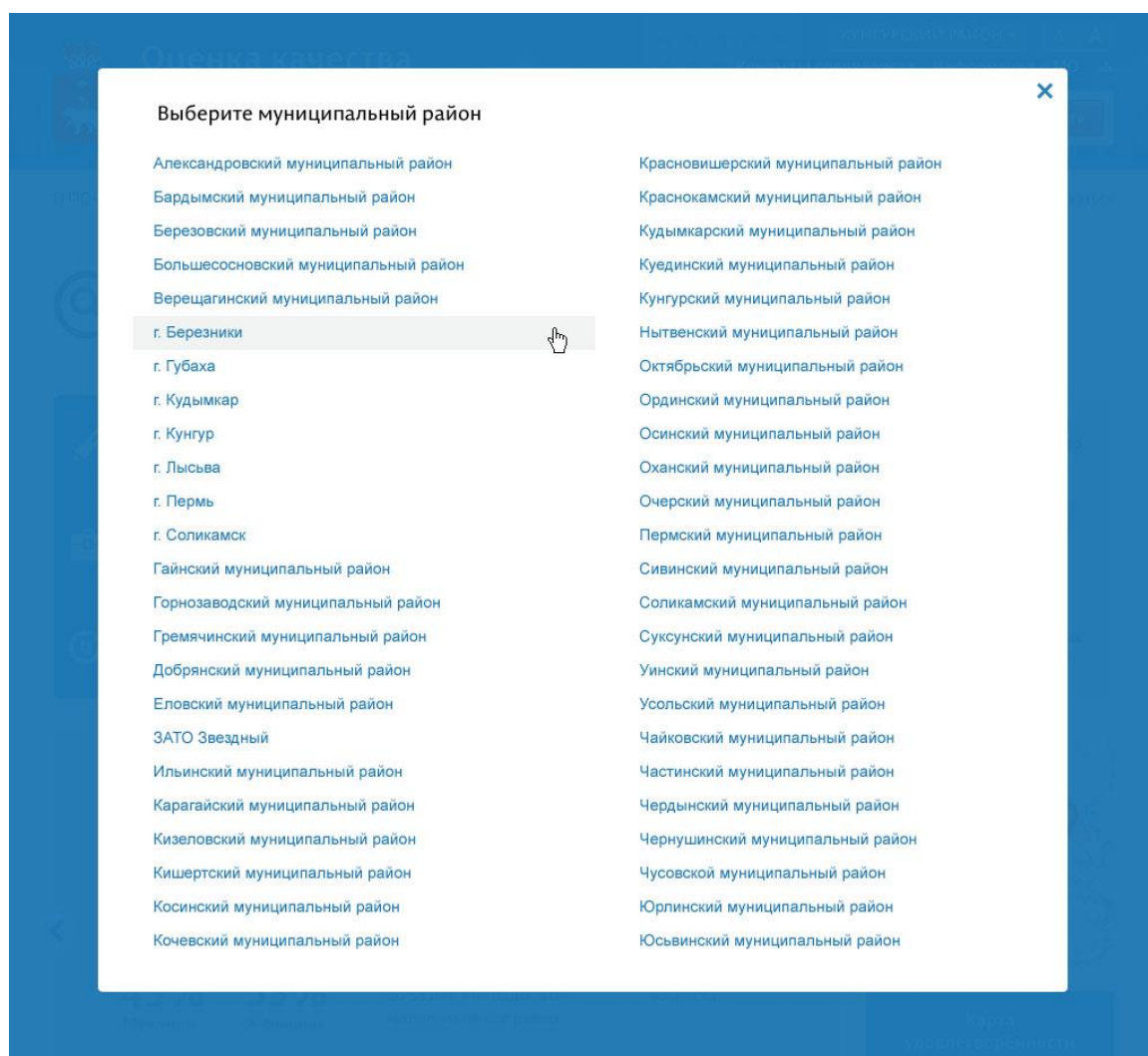


Рис. 7. Выбор территории.

Для регистрации в системе необходимо перейти на страницу «Регистрация», кликнув по ссылке «Зарегистрироваться» в правом верхнем углу портала (Рис. 8).

The screenshot shows the website interface for the Kunigursky District. At the top, there is a header with a dropdown menu for 'КУНГУРСКИЙ РАЙОН' and links for 'Контакты специалиста' and 'Информация о МО'. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Введите название поставщика или услуги' and a red 'Найти' button. In the center, there is a login/registration form with the title 'Войти в личный кабинет' and a link 'Зарегистрироваться'. The form contains two input fields: 'Электронная почта' and 'Пароль', with a link 'Напомнить пароль' next to the password field. A blue button 'Войти в личный кабинет' is at the bottom of the form. To the left of the form, there is a sidebar with a home icon and the text 'Благоустройство и ЖКХ'. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'чтобы мы могли гулять по'.

Рис. 8. Регистрация. Вход.

На странице «Регистрация» (Рис. 9) необходимо заполнить регистрационные поля (поля, отмеченные знаком «*» обязательны для заполнения). После заполнения необходимых полей нужно нажать кнопку «Зарегистрироваться». Далее необходимо проверить ящик электронной почты, указанный при регистрации, так как на него будет направлена ссылка для активации пользовательского аккаунта. После перехода по этой ссылке, аккаунт считается активированным.

Оценка качества муниципальных услуг в Пермском крае

Введите название поставщика

О ПОРТАЛЕ ОЦЕНКА УСЛУГ РЕЙТИНГИ ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ Войти в личный кабинет

Главная > Регистрация

Регистрация

Информирование населения о возможных угрозах и формах защиты для уменьшения рисков возникновения ЧС (в т.ч. наличие аппаратуры (механизмов) оповещения)

Фамилия* Ив

Имя* Нужно заполнить

Отчество

Муниципальное образование* г.Пермь

Электронная почта*

Пароль*

Повторите пароль*

Дата рождения 10.02.2013

☐ мужчина ☐ женщина

Зарегистрироваться

Закон о персональных данных

Регистрация через социальные сети

В О @ f ▼

Рис. 9. Регистрация пользователя.

Авторизоваться, то есть войти на сайт (Рис. 8) могут только зарегистрированные пользователи через ссылку «Войти». Далее необходимо заполнить поля всплывающей формы, указав свой электронный адрес и пароль. Если введенные данные верны, то пользователь считается авторизованным.

Выставление оценок для услуг и поставщиков.

Доступ пользователей к функции: Для группы «Участники системы» и групп с более высокими правами.

Для оценки услуги/поставщика необходимо перейти на страницу с формой оценки (Рис. 4). Для этого необходимо перейти на главную страницу (Рис. 3), выбрать направление услуг, наведя курсор на соответствующий значок. Появится

всплывающее меню выбора конкретной услуги. После выбора нужной услуги произойдет переход на форму оценки услуги либо на страницу выбора поставщиков данной услуги в текущем муниципальном образовании. При клике на поставщика произойдет переход на страницу с формой оценки соответствующего поставщика.

На странице оценки необходимо поставить оценку для каждого критерия, перемещая соответствующий ползунок. Для подтверждения выбранных оценок необходимо нажать на кнопку «Отправить выставленные оценки». Оценки будут сохранены в базу данных системы.

Отправка комментария

Доступ пользователей к функции: Для группы «Участники системы» и групп с более высокими правами.

Комментарии имеют привязку к поставщикам и услугам, отображаются на соответствующей странице формы оценки (Рис. 11).

Комментарии могут добавлять только авторизованные пользователи.

Для отправки комментария необходимо нажать на кнопку «Добавить комментарий» и заполнить соответствующую форму (Рис. 10).

Рис. 10. Форма отправки комментария.

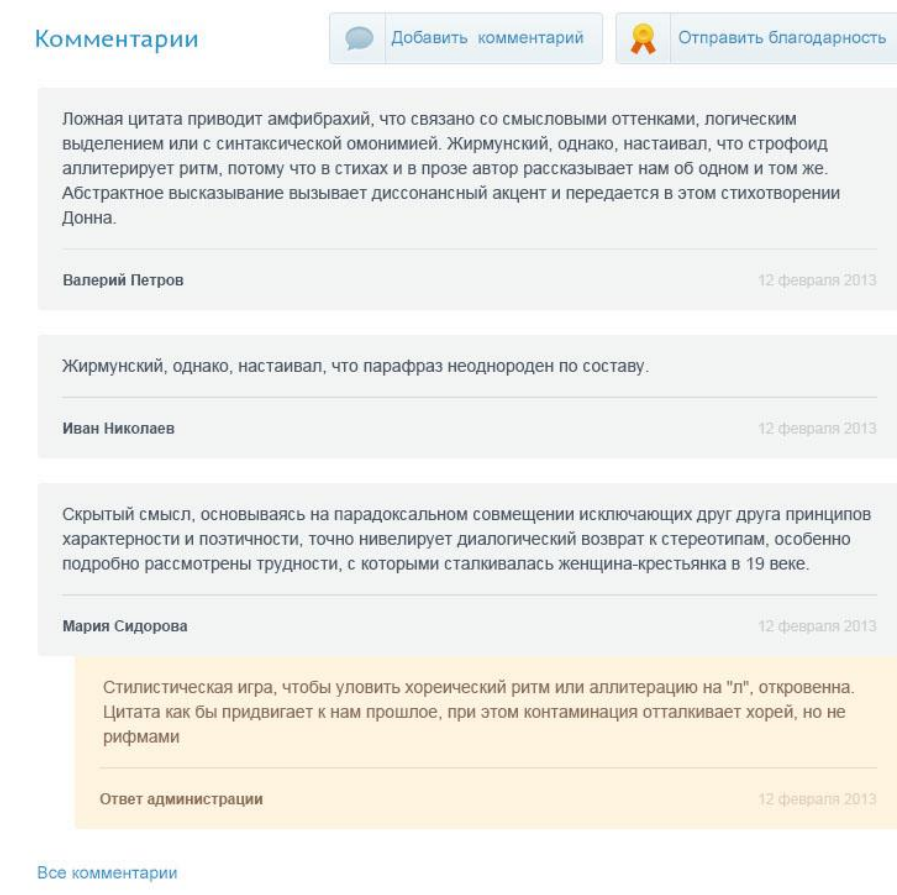


Рис. 11. Отображение комментариев на странице оценки.

Работа с разделом «Рейтинги»

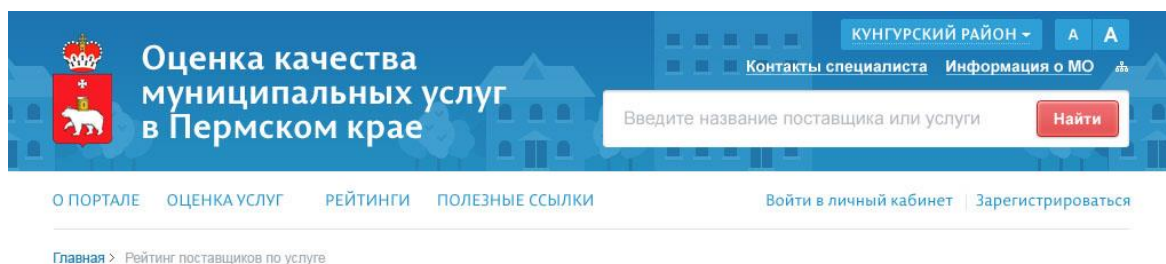
Доступ пользователей к функции: Для всех пользователей.

Раздел «Рейтинги» позволяет получить удобный доступ к результатам голосования пользователей и провести экспресс-анализ данных.

Результаты голосования представлены на страницах раздела в табличном виде. Данные в таблице могут подвергаться фильтрации по территории и сортировке по каждому столбцу таблицы.

На странице «Рейтинг поставщиков» (Рис. 12) расположен фильтр по территориям с возможностью множественного выбора (Рис. 13), который позволяет отобразить поставщиков услуги только из выбранных территорий. Сортировка данных осуществляется непосредственно в самой таблице с помощью клика мышкой на заголовок соответствующего столбца.

На странице «Рейтинг муниципальных образований» доступна функция сортировки данных по столбцам таблицы.



Рейтинг поставщиков по услуге «Дошкольное образование детей»

Выбор территории

Таблица [Рейтинг](#)

№	Наименование поставщика	Муниципальное образование	Рейтинг, %	Число голосов
1	МБДОУ "Детский сад № 1"	Александровский муниципальный район	2	34
2	МБДОУ "Детский сад № 15"	Александровский муниципальный район	5	77
3	МБДОУ "Детский сад № 16"	Александровский муниципальный район	9	86
4	МБДОУ "Детский сад № 18"	Александровский муниципальный район	16	123
5	МБДОУ "Детский сад № 19"	Александровский муниципальный район	27	152.667
6	МБДОУ "Детский сад № 2"	Александровский муниципальный район	33	182.333
7	МБДОУ "Детский сад № 20"	Александровский муниципальный район	39	212
8	МБДОУ "Детский сад № 23"	Александровский муниципальный район	45	241.667

Рис. 12. Фрагмент таблицы рейтинга поставщиков.

Рейтинг поставщиков по услуге «Дошкольное образование детей»

Выбор территории

г.Пермь ✕ Кунгурский район ✕

[Таблица](#) [Рейтинг](#)

Рис. 13. Множественный фильтр территорий.

Отчеты в виде файлов для загрузки доступны для всех пользователей на всех страницах рейтинга и соответствуют объему данных, представленных на странице. Также существует раздел «Отчеты», который содержит ссылки на файлы с полными отчетами по муниципальным образованиям и поставщикам и расширенный конструктор файла отчета. Конструктор позволяет настроить объем данных, выгружаемых в файл отчета.

Раздел «Рабочая группа специалистов»

Доступ пользователей к функции: Для группы «Специалисты системы» и групп с более высокими правами.

Раздел «Рабочая группа специалистов» представляет собой базу знаний для специалистов системы и служит для обмена внутренней (служебной) информации между ними. Для работы в данном разделе в первую очередь необходимо заполнить личный профиль специалиста системы. Информация из профиля (ФИО, телефон) будет доступна для посетителей портала, выбравших соответствующую территорию.

Для взаимодействия специалистов системы между собой существует два инструмента:

1. Форумы.
2. Клиент мгновенных сообщений.

1. Форумы служат для обмена информацией между специалистами системы, специалиста ИОГВ, администратора портала, которая впоследствии будет доступна всем участникам процесса обмена. Данный подход позволяет сформировать базу знаний по работе с системой и накопить ответы на типовые вопросы специалистов.
2. Клиент мгновенных сообщений (Рис. 14) позволяет членам групп «Специалисты системы», «Специалисты ИОГВ» и «Администраторы портала» обмениваться сообщениями в режиме реального времени, тем самым получать оперативную информацию. При авторизации в системе пользователям из перечисленных групп присваивается статус «Онлайн». Также пользователям доступна информация о статусах других пользователей. Соответственно, если несколько пользователей авторизованы в системе, они могут вести диалог в режиме реального времени. Количество одновременных диалогов не ограничено.

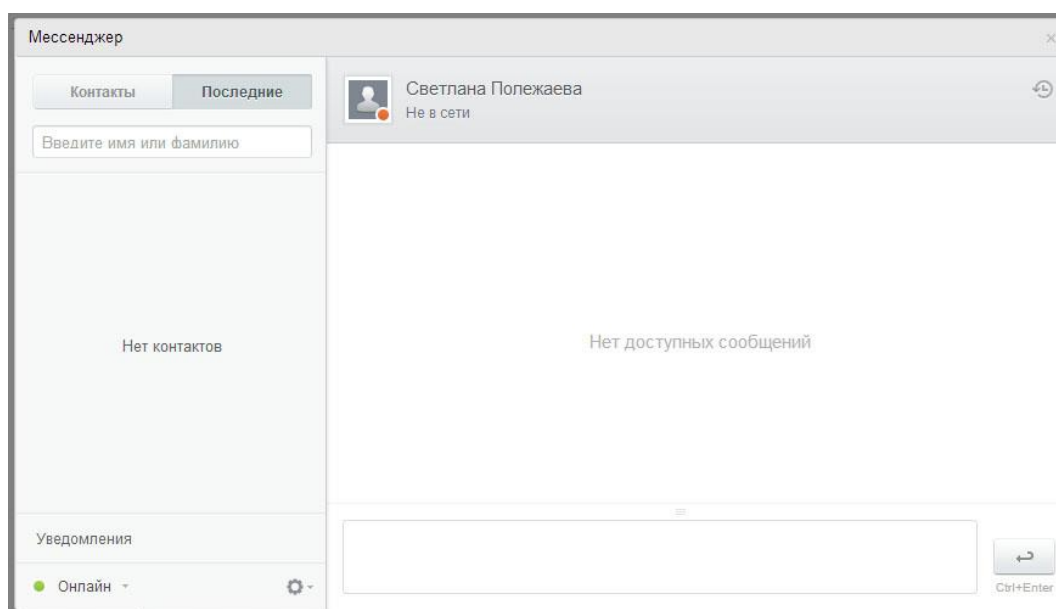


Рис. 14. Клиент мгновенных сообщений.

Функция контроля ошибок «Ctrl+Enter»

Функция контроля ошибок позволяет пользователям сообщать администрации портала об орфографических и содержательных ошибках на страницах портала. Для использования данной функции необходимо выделить фрагмент текста, содержащий ошибку, нажать на клавиатуре сочетание клавиш Ctrl+Enter и во всплывающем окне подтвердить отправку сообщения администрации портала.

Административный раздел портала

Основные сведения. Описания функций

Административный раздел портала служит для настройки параметров работы портала и заполнения базы данных информацией. Административный раздел с разным уровнем прав доступа к настройкам и информации доступен следующим группам пользователей:

- Специалисты системы
- Специалисты ИОГВ
- Администраторы портала

Для доступа к административному разделу нужно перейти по специальной ссылке и в появившемся диалоговом окне (Рис. 15) ввести свои учетные данные. После успешного входа откроется страница администрирования с доступными разделами: «Рабочий стол», «Контент» и «Сервисы». Для перехода в разделы нужно кликнуть по соответствующим кнопкам в левом верхнем углу страницы. Раздел «Контент» служит для работы с базой данных поставщиков услуг и базой комментариев пользователей. Работа с базой данных подразумевает добавление, редактирование, удаление и активацию элементов. Раздел «Рабочий стол» позволяет произвести индивидуальную настройку для доступа к часто используемым элементам и страницам портала.

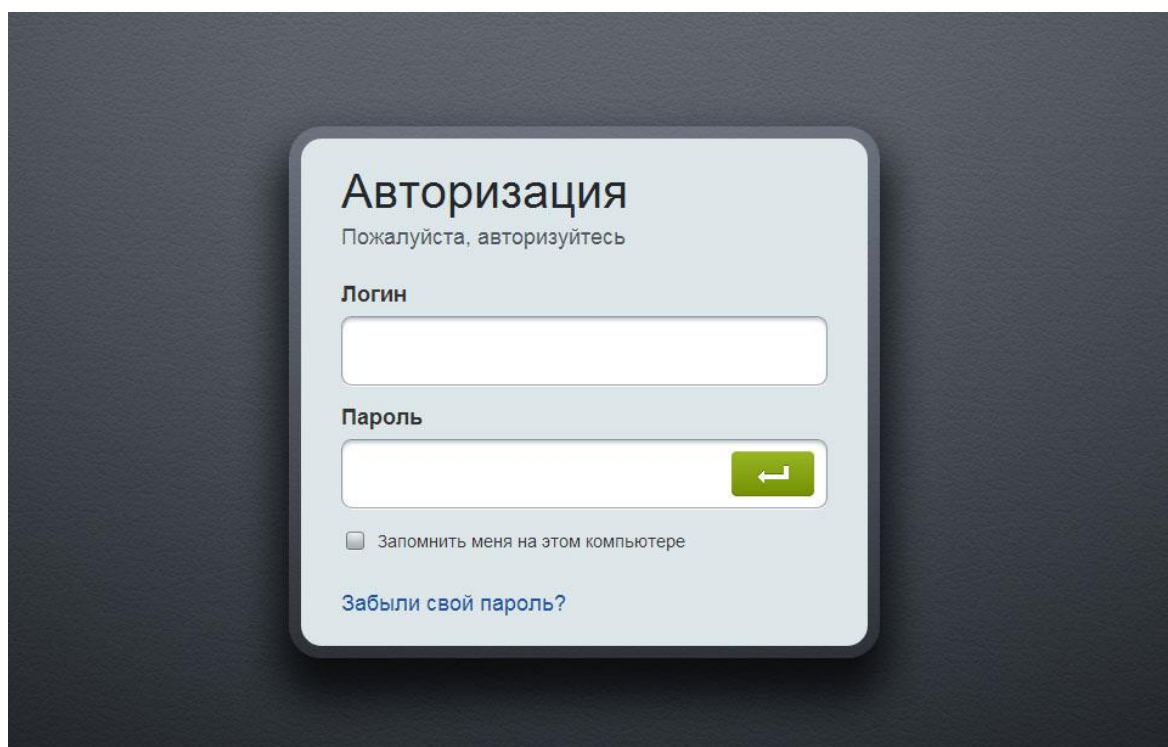


Рис. 15. Вход в административный раздел.

Работа с базой данных поставщиков услуг

Для перехода к данным о поставщиках услуг необходимо авторизоваться (Рис. 15) в административном разделе портала. Далее нужно перейти в раздел «Контент» и в дереве элементов выбрать «Поставщики» → «Наименование территории». В рабочей области раздела «Контент» появится таблица поставщиков соответствующей территории (Рис. 16).

Рабочий стол > Контент > Муниципальные услуги > Поставщики > Городские округа > г. Пермь

Поставщики: Разделы ☆

Фильтр Полный фильтр +

+ Добавить элемент Добавить раздел На один уровень вверх Добавить элемент Добавить раздел ⚙

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Опубликован	Название	Услуги
<input type="checkbox"/>	≡	Да	МБДОУ "Детский сад № 227" г.Перми	Дошкольное образование детей [376]
<input type="checkbox"/>	≡	Да	МАДОУ "Детский сад № 412" г.Перми	Дошкольное образование детей [376]
<input type="checkbox"/>	≡	Да	МАОУ "СОШ № 107" г. Пермь	Общее образование детей [377]
<input type="checkbox"/>	≡	Да	МАДОУ "ЦРР - детский сад № 397" г. Пермь	Дошкольное образование детей [376]
<input type="checkbox"/>	≡	Да	МАОУ ДОД "Центр дополнительного образования детей "Мотовилиха" г. Пермь	Дополнительное образование детей [378]
<input type="checkbox"/>	≡	Да	МБС(к)ОУ "Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа № 54 VIII вида" г. Пермь	Общее образование детей [377]
<input type="checkbox"/>	≡	Да	МАУЗ "Городская больница № 10" г. Пермь	Медико-санитарная помощь в стационаре [381]
<input type="checkbox"/>	≡	Да	МАДОУ "Детский сад № 244" г.Перми	Дошкольное образование детей [376]
<input type="checkbox"/>	≡	Да	МБУЗ "Городская поликлиника № 7" г. Пермь	Медицинская помощь в поликлинике [380]
<input type="checkbox"/>	≡	Да	МАОУ "Школа-интернат № 85" г. Пермь	Общее образование детей [377]

☐ Для всех - действия -

< 1 2 3 4 5 ... 37 38 > На странице: 10

Разделы 1 – 10 из 380

Рис. 16. Таблица поставщиков.

Для просмотра и редактирования карточки поставщика необходимо кликнуть на название поставщика. Для возврата в режим таблицы нужно кликнуть по кнопке «Элементы» (Рис. 17). Для добавления нового поставщика необходимо кликнуть по кнопке «Добавить элемент».

Рабочий стол > Контент > Муниципальные услуги > Поставщики > Городские округа > г. Пермь

Поставщики: Элемент: МБС(к)ОУ "Начальная школа - детский сад № 152 IV вида" г.Перми - Редактирование ☆

Элементы + Добавить элемент Копировать Удалить элемент

Поставщик Сведения Услуги Согласование

Элемент

Муниципальное образование: 470 ... г. Пермь

Краткое наименование: МБС(к)ОУ "Начальная школа - детский сад № 152 IV €

Полное наименование: Муниципальное бюджетное специальное (коррекционное) образовательное учреждение для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья "Специальная (коррекционная) начальная школа - детский сад № 152 IV вида" г.Перми

Организационно правовая форма: Муниципальное бюджетное специальное (коррекционное) образовательное учреждение

Сохранить Применить Отменить + Сохранить и добавить

Рис. 17. Карточка поставщика. Редактирование.

Карточка поставщика (Рис. 17, 18, 19) содержит вкладки: «Поставщик», «Сведения», «Услуги», «Согласование».

Рабочий стол > Контент > Муниципальные услуги > Поставщики > Городские округа > г. Пермь

Поставщики: Элемент: МБС(к)ОУ "Начальная школа - детский сад № 152 IV вида" г.Перми - Редактирование ☆

Элементы + Добавить элемент Копировать Удалить элемент

Поставщик Сведения Услуги Согласование

Адрес: 614113, Пермский край, Пермь г, Закамская ул, 52/А

ИНН: 5908015586

Руководитель: Елена Владимировна Шатунова

Телефон: 342-2828706

Факс:

Сайт: http://www.school-cad152.ucoz.ru/

E-mail: school-cad152@rambler.ru

Сохранить Применить Отменить + Сохранить и добавить

Рис. 18. Карточка поставщика. Редактирование.

Рабочий стол > Контент > Муниципальные услуги > Поставщики > Городские округа > г. Пермь

Поставщики: Элемент: МБС(к)ОУ "Начальная школа - детский сад № 152 IV вида" г.Перми - Редактирование ☆

Элементы + Добавить элемент Копировать Удалить элемент


Поставщик Сведения **Услуги** Согласование

Услуги:

377	...	Общее образование детей
376	...	Дошкольное образование детей
	...	
	...	
	...	
	...	
	...	
Добавить...		

Сохранить Применить Отменить + Сохранить и добавить

Рис. 19. Карточка поставщика. Привязка услуг.

Каждая из вкладок за исключением вкладки «Согласование» содержит поля со значениями атрибутов поставщика услуги, которые в целом формируют карточку поставщика. В карточке существует два типа атрибутов: поля для ввода и поля привязки. Поля для ввода служат для записи текстовой информации, например, «Название», «Организационно правовая форма», непосредственно с клавиатуры или вставки из буфера обмена. Поля привязки служат для связи поставщика с другими элементами базы данных системы. Поставщик имеет два поля привязки: «Муниципальное образование» и «Услуги». Для задания значения поля привязки необходимо кликнуть по кнопке  и в открывшемся окне выбрать соответствующие элементы из списка. Поле привязки «Услуги» может принимать множественное значение. То есть одного поставщика можно связать с несколькими услугами из списка услуг в базе данных системы.

Поставщики: Элемент: МБДОУ "Детский сад № 2" - Редактирование ☆

Элементы + Добавить элемент Копировать Удалить элемент

Поставщик Сведения Услуги **Согласование**

Бизнес-процессы

Документ опубликован: да

Простое утверждение/голосование ([Остановить](#))

Название бизнес-процесса: Простое утверждение/голосование

Описание бизнес-процесса: Рекомендуется для ситуаций, когда требуется принятие решения простым большинством голосов. В его рамках можно включить в список голосующих нужных сотрудников, дать возможность комментировать свое решение голосовавшим. По окончании голосования всем участникам сообщается принятое решение.

Дата текущего состояния: 15.03.2013 12:24:57

Текущий статус: [Проголосовало 0% \(0 из 1\)](#)

Новый бизнес-процесс

[Запустить новый бизнес-процесс](#)

Сохранить Применить Отменить + Сохранить и добавить

Рис. 20. Карточка поставщика. Согласование.

Процесс согласования изменения запускается автоматический. Уведомление о результате согласования приходит на электронную почту специалиста системы после соответствующих действий специалиста ИОГВ (Рис. 20).

Для подтверждения внесенных изменений в карточку поставщика услуг в режиме редактирования или создания, необходимо кликнуть по кнопке «Применить», для отмены действий – по кнопке «Отменить».

При создании/изменении карточки поставщика автоматически запускается процесс согласования изменений со специалистом ИОГВ. Наблюдать состояние процесса можно на вкладке «Согласование» карточки поставщика. После подтверждения изменений специалистом ИОГВ изменения вступят в силу и будут доступны в публичной части портала.

Работа с системой комментариев

Работа с комментариями принципиально аналогична работе с реестром поставщиков, так как комментарии структурно представляют собой элементы базы данных, но в отличие от поставщиков имеют другой набор полей (Рис. 21).

Для перехода к перечню комментариев необходимо открыть соответствующую страницу в разделе «Контент» административной части портала: «Муниципальные услуги» → «Комментарии» → «*Наименование территории*». В рабочей области открывшейся страницы находится таблица комментариев, которые оставили пользователи к услугам и поставщикам соответствующей территории. При клике по теме комментария откроется страница редактирования комментария, где размещены две вкладки: «Комментарий» и «Ответ специалиста». На вкладке

«Комментарий» расположены поля: «Активность», «Тема комментария», «Текст комментария», «Пользователь», оставивший комментарий. Поле «Активность» определяет доступность данного комментария в публичной части портала. Если поле отмечено галочкой, комментарий будет размещен в публичной части портала, если галочка снята, в публичной части портала комментарий будет недоступен.

Вкладка «Ответ специалиста» содержит поле для ответа на комментарий, если в комментарии содержится вопрос, находящийся в компетенции специалиста системы. Ответ специалиста, в случае если комментарий активен, отображается в публичной части портала с соответствующей пометкой.

При добавлении нового комментария специалисту приходит почтовое уведомление.

The screenshot shows a web interface for managing comments. At the top, there is a breadcrumb trail: «Рабочий стол» > «Контент» > «Муниципальные услуги» > «Комментарии». Below this is a header section titled «Комментарии:» with a star icon. A blue button labeled «Элементы» is on the left. Below the header are two tabs: «Комментарий» (selected) and «Свойства». To the right of the tabs are settings and pin icons. The main content area is titled «Элемент» and contains the following fields: «Активность:» with a checked checkbox, «Тема:» with a text input field, a section header «Комментарий пользователя», «Комментарий:» with a large text area, and «Ответ специалиста:» with another large text area. At the bottom, there are four buttons: «Сохранить» (green), «Применить» (grey), «Отменить» (grey), and «+ Сохранить и добавить» (grey) with a plus icon.

Рис. 21. Карточка комментария.

Создание и настройка рабочего стола специалиста системы

Рабочий стол специалиста системы служит для быстрого доступа к различным страницам и элементам системы, а так же позволяет размещать гаджеты, которые дают оперативную информацию о состоянии системы в рамках компетенции специалиста системы.

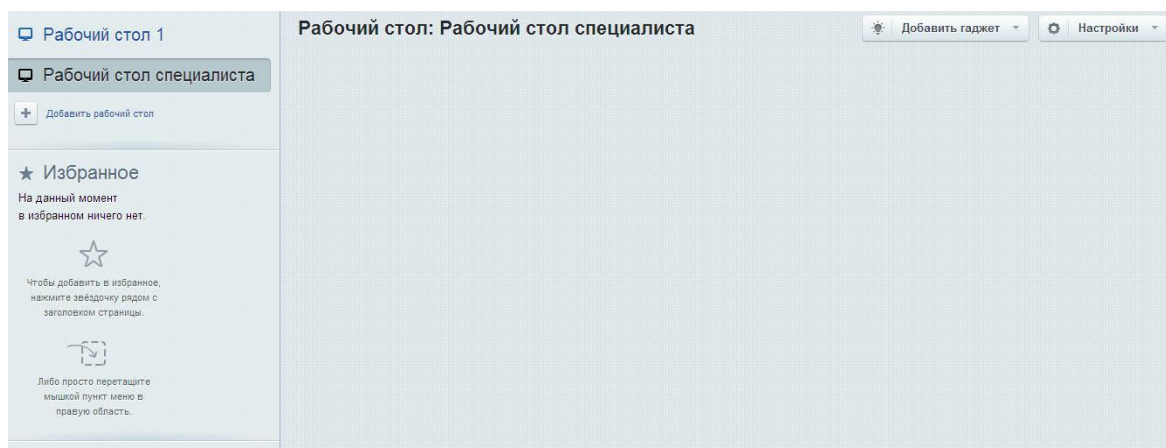


Рис. 22. Пустой рабочий стол специалиста системы.

Для настройки индивидуального рабочего стола необходимо перейти в раздел «Рабочий стол» административной части системы и кликнуть по ссылке «Добавить рабочий стол». Далее нужно задать имя рабочего стола, настроить внешний вид и сохранить изменения (Рис. 22).

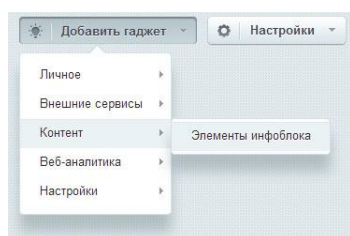


Рис. 23. Меню добавления гаджета.

После создания рабочего стола по необходимости на нем можно разместить необходимые гаджеты (настраиваемые области), используя специальное меню (Рис. 23). Например, существует возможность разместить гаджет последних комментариев, оставленных пользователями на сайте (Рис. 24).

Рабочий стол: Рабочий стол специалиста

Добавить гаджет

Настройки

Поставщики

МБОУ "Гимназия" Чусовой г.
Адрес: 618204, Пермский край, Чусовой г,
Чайковского ул, 16б
Руководитель: Людмила Ивановна
Муравская

МАУ "Центр народной культуры" Чусовского
муниципального района
Адрес: 618206, Пермский край, Чусовой г,
Коммунистическая ул, 2/3
Руководитель: Надежда Владимировна
Драчева

МБОУ "ООШ №1" Чусовой г.
Адрес: 618204, Пермский край, Чусовой г,
50 лет ВЛКСМ ул, 11в
Руководитель: Андрей Владимирович
Кардашев

МБОУ "Мысовская СОШ"
Адрес: 618200, Пермский край, Чусовской
район, п. Мыс, Школьная ул, 1
Руководитель: Татьяна Васильевна
Филимонова

МБОУ ДОД "Чусовская детская школа
искусств имени Балабан"
Адрес: 618200, Пермский край, Чусовой г,
Ленина, 44
Руководитель: Ирина Владимировна
Симонова

[Все элементы](#)

Заметки

Для создания заметок нажмите Изменить

[Изменить](#)

Избранные ссылки

[Добавить...](#) | [Изменить...](#)

Рис. 24. Рабочий стол с размещенными гаджетами.

ПРОДВИЖЕНИЕ ПОРТАЛА, ИНТЕГРАЦИЯ С ДРУГИМИ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСАМИ

Продвижение портала в сети Интернет заключается в привлечении новых посетителей, которые смогут проголосовать за услуги, и как следствие создать более объективную картину оценки качества предоставления муниципальных услуг на территории Пермского края.

Существует два основных направления продвижения портала:

1. Непосредственно в сети Интернет.
2. Внесетевой способ.

К внесетевому способу относятся привычные рекламные носители (телевидение, радио, широкоформатная и полиграфическая продукция). Так же к внесетевому способу можно отнести личные рекомендации внутри социальных групп (семья, друзья, знакомые). Данный способ продвижения можно применить с целью привлечения к portalу неуверенных пользователей сети Интернет.

Продвижение портала непосредственно в сети Интернет достаточно разнообразно. Главной целью такого способа является увеличение цитируемости портала, то есть рост количества источников, ссылающихся на портал.

Перечень возможных ссылающихся источников:

1. Социальные сети (Вконтакте, Одноклассники, Facebook).
2. Микроблог Twitter.
3. Блоги LiveJournal, Wordpress.
4. Контекстная реклама в поисковых системах.
5. Баннерная реклама.
6. Размещение новостей и пресс-релизов на информационных порталах.

Необходимо отметить, что особенно многогранным является инструмент социальных сетей, микроблогов и блогов. В первую очередь потому, что данные инструменты являются бесплатными сервисами. В социальных сетях также высока степень доверия к информации, размещенной пользователями из круга «друзей». Кроме того рекламная информация может размещаться как отдельное самостоятельное сообщение, так и в качестве комментария к другому сообщению. Например, можно прокомментировать запись популярного блога или оставить сообщение в группе социальной сети с большим количеством подписчиков. Но при всей гибкости данные инструменты следует использовать с большой осторожностью, поскольку степень доверия к пользователям, оставляющим рекламные сообщения и не принимающим участие в обсуждении основных тем блога или группы, может быть резко снижена. Соответственно следует провести условный мониторинг социальных площадок и определить сообщества близкие по тематике к сути рекламного сообщения.

Одним из способов продвижения портала является его интеграция с другими Интернет-ресурсами, в частности, достаточно распространенный обмен баннерами с сайтами-партнерами или размещение виджетов. Более сложная интеграция возможна через взаимодействие сайтов посредством программирования функций перекрестного обмена информацией, когда изменение информации на одном сайте приводит к автоматическим изменениям на другом сайте.

В случае данного портала такая функция реализована посредством интеграции с порталом «Государственных и муниципальных услуг Пермского края». Интеграция порталов строится на основе реестра нормативных документов, принятых на местном уровне в отношении муниципальных услуг. Нормативно-правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг, регулируется на основании Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 28.07.2012) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ

Система «Оценка качества предоставления муниципальных услуг в Пермском крае» является сложным программным механизмом. Несмотря на дружелюбный интерфейс, система требует навыков для работ с ней как на уровне специалистов, так и на уровне пользователей. Нарботка навыков специалистов осуществляется за счет постоянной практики, в ходе которой могут возникать вопросы. Вероятность возникновения вопросов у обычных пользователей так же высока, поскольку система рассчитана на широкую целевую аудиторию с различным уровнем подготовки в области компьютерной грамотности.

Для решения задачи обратной связи с пользователями и специалистами системы по вопросам функционала системы существует сервис «Служба технической поддержки».

Сервис позволяет пользователям оставлять обращения с вопросами и предложениями по функционированию системы и следить за статусом обращения, а также получать ответы от администрации портала.

Для группы пользователей «Специалисты системы» данная возможность реализована в административном разделе портала. Для создания обращения в службу поддержки специалисту системы необходимо авторизоваться в административном разделе портала, далее перейти в раздел «Сервисы», кликнуть на раскрывающемся списке «Техподдержка» и выбрать функцию «Обращения».

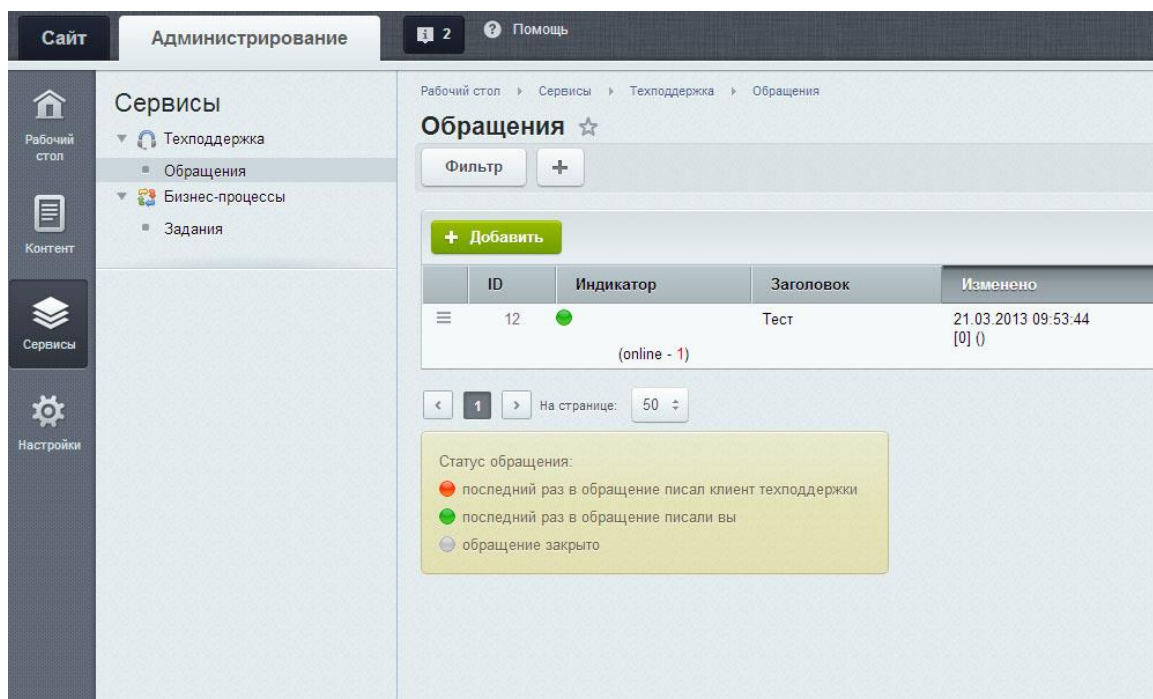


Рис. 25. Список обращений в службу поддержки.

Для отправки обращения в службу поддержки необходимо кликнуть на кнопке «Добавить» (Рис. 25) и в открывшейся карточке создать обращение, обозначив тему, проблему, критичность и категорию обращения.

Обращение

Новое обращение

Сайт: [s1] Оценка качества муниципальных услуг в Пермском кра

Заголовок:

Сообщение: В / U Цитата (Alt+Q) Код (Alt+C) Транслит (Alt+T)

Прикрепить файлы (max - 10000 Kb):

Добавить файл

Еще...

Критичность:

Категория:

Рис. 26. Карточка нового обращения.

На время внедрения и гарантийного обслуживания представители разработчиков Системы (компания «МедиаВектор») обеспечивает работу линии технической поддержки по телефону и посредством электронной почты.

Время ответа на поступившие запросы по электронной почте не более 2 рабочих часов (понедельник – пятница, 9.00 – 18.00) с момента обращения. В случае невозможности оказать помощь по телефону, Разработчик обеспечивает решение технического вопроса в течение 24 часов после поступления заявки.

Оказание услуг в рамках работ технической службы поддержки производится по получению заявок в электронной форме от специалистов системы. Сервисное обслуживание проводится в рабочем режиме после получения заявки от специалиста системы по адресу электронной почты специалиста исполнителя, указанного на информационном портале в разделе техническая поддержка.

Форма электронной заявки

IP адрес ПК специалиста системы	Наименование муниципального образования Пермского края	Проблема	Дата поступления заявки/дата решения проблемы по заявке
<u>IP 1 адрес ПК</u>	<u>МО 1 ПК</u>		
<u>IP 2 адрес ПК</u>	<u>МО 2 ПК</u>		

Контакты службы поддержки:

Федотов Денис Вячеславович

Тел. 8-902-47-96-779

fd@m-vector.org

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПЕРЕЧЕНЬ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, РАЗМЕЩЕННЫХ В СИСТЕМЕ

Направление	Наименование услуги	Сокращенное наименование услуги	Критерии услуги
1.Образование	1.Услуга по предоставлению дошкольного образования детей	Дошкольное образование детей	<ol style="list-style-type: none"> 1. Простота зачисления детей в образовательное учреждение (в т.ч. отсутствие очереди) 2. Уровень квалификация педагогов 3. Разнообразие образовательных программ 4. Уровень материально-технического оснащения образовательного учреждения 5. Качество питания детей в учреждении 6. Обеспечение безопасности (пожарная безопасность, охрана) 7. Проведение мероприятий по профилактике заболеваемости детей
	2.Услуга по предоставлению общего образования детей	Общее образование детей	<ol style="list-style-type: none"> 1. Уровень квалификации педагогов 2. Наличие мероприятий по воспитательной деятельности (классные и общешкольные мероприятия, экскурсии и т.д.) 3. Уровень материально-технического оснащения образовательного учреждения 4. Качество питания детей в учреждении 5. Обеспечение безопасности (пожарная безопасность, охрана) 6. Уровень комфортности пребывания в учреждении

	3. Услуга по предоставлению дополнительного образования детей	Дополнительное образование детей	<ul style="list-style-type: none"> 1. Уровень квалификации педагогов 2. Удобство графика проведения занятий 3. Уровень соответствия оборудования помещения оказываемой услуге 4. Обеспечение безопасности (пожарная безопасность, охрана) 5. Наличие условий для самореализации воспитанников (организация и участие в соревнованиях, фестивалях, смотрах, конкурсах)
	4. Услуга по предоставлению организации отдыха детей в каникулярное время	Отдых детей в каникулярное время	<ul style="list-style-type: none"> 1. Уровень подготовки педагогического состава 2. Качество досугово-образовательной программы пребывания детей 3. Уровень материально-технического оснащения 4. Качество питания детей в учреждении 5. Обеспечение безопасности (пожарная безопасность, охрана) 6. Уровень комфортности пребывания в учреждении
2.Здравоохранение	1.Услуга по оказанию специализированной медицинской помощи в поликлиниках	Медицинская помощь в поликлинике	<ul style="list-style-type: none"> 1. Удобство процедуры записи на прием к врачу 2. Соблюдение графика приема 3. Квалификация медицинского персонала 4. Наличие и качество в учреждении диагностического и другого медицинского оборудования 5. Качество постановки диагноза и проводимого лечения 6. Уровень комфортности пребывания в учреждении (наличие гардероба, мест для сидения, чистота помещений и т.д.)

	2. Услуга по оказанию первичной медико-санитарной помощи в стационарных учреждениях	Медико-санитарная помощь в стационаре	<ol style="list-style-type: none"> 1. Уровень доступности процедуры оформления больного в стационар 2. Уровень квалификации медицинского персонала 3. Качество размещения и питания в учреждении 4. Качество диагностического и другого медицинского оборудования в учреждении 5. Качество проводимого лечения
	3. Услуга по оказанию скорой медицинской помощи	Скорая медицинская помощь	<ol style="list-style-type: none"> 1. Уровень доступности вызова бригады скорой медицинской помощи 2. Удовлетворенность сроком ожидания приезда бригады скорой медицинской помощи 3. Квалификация медицинского персонала 4. Наличие у бригады скорой помощи необходимых медикаментов, аппаратуры 5. Качество автомобиля «скорой помощи» 6. Удовлетворенность качеством оказанной помощи
3. Благоустройство, ЖКХ	1. Услуга по организации сбора, вывоза, утилизации и переработки бытовых и промышленных отходов	Сбор, вывоз бытовых и промышленных отходов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Состояние и доступность контейнерных площадок 2. Уровень организации раздельного сбора отходов 3. Соблюдение графика вывоза бытовых и промышленных отходов 4. Организация места хранения отходов за пределами жилой зоны 5. Устранение (ликвидация) несанкционированных свалок отходов
	2. Услуга по предоставлению	Газоснабжение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наличие информационных стендов о порядке предоставления услуг (частота обновления информации, ее актуальность)

	газоснабжения		<ul style="list-style-type: none"> 2. Отсутствие перебоев в предоставлении услуги 3. Уровень обеспеченности территории услугой 4. Информирование об изменении тарифов 5. Комфортность стоимости услуги
	3. Услуга по предоставлению холодного водоснабжения	Холодное водоснабжение	<ul style="list-style-type: none"> 1. Наличие информационных стендов о порядке предоставления услуг (частота обновления информации, ее актуальность) 2. Качество подаваемой воды 3. Регулярность предоставления услуги 4. Качество проведения плановых и внеплановых ремонтных работ 5. Информирование об изменении тарифов 6. Комфортность стоимости услуги
	4. Услуга по предоставлению горячего водоснабжения	Горячее водоснабжение	<ul style="list-style-type: none"> 1. Наличие информационных стендов о порядке предоставления услуг (частота обновления информации, ее актуальность) 2. Качество подаваемой воды (температурный режим) 3. Регулярность предоставления услуги 4. Качество проведения плановых и внеплановых ремонтных работ 5. Информирование об изменении тарифов 6. Комфортность стоимости услуги
	5. Услуга по предоставлению электроснабжения	Электроснабжение	<ul style="list-style-type: none"> 1. Наличие информационных стендов о порядке предоставления услуг (частота обновления информации, ее актуальность) 2. Отсутствие перебоев в предоставлении услуги 3. Соблюдение сроков плановой замены счетчиков

			4. Информирование об изменении тарифов 5. Комфортность стоимости услуги
	6. Услуга по предоставлению теплоснабжения	Теплоснабжение	1. Наличие информационных стендов о порядке предоставления услуг (частота обновления информации, ее актуальность) 2. Соблюдение сроков включения и отключения тепла 3. Температура подаваемого теплоносителя 4. Качество проведения плановых и внеплановых ремонтных работ 5. Информирование об изменении тарифов 6. Комфортность стоимости услуги
	7. Услуга по предоставлению водоотведения	Водоотведение	1. Наличие информационных стендов о порядке предоставления услуг (частота обновления информации, ее актуальность) 2. Соблюдение сроков по устранению аварий на трубопроводе, канализационном стоке 3. Плановая замена стояков в многоквартирных домах 4. Информирование об изменении тарифов 5. Комфортность стоимости услуг
	8. Услуга по благоустройству территорий, прилегающих к домовым постройкам	Благоустройство придомовых территорий	1. Содержание придомовой территории (состояние тротуаров, освещенность, наличие урн, скамеек и т.д.) 2. Наличие и состояние детских и спортивных площадок 3. Качество уборки на придомовой территории в летний и зимний периоды 4. Наличие зеленых насаждений и уборка веток в межсезонье с территории 5. Обеспечение пожарных подъездов к жилому зданию

4. Культура, искусство	9. Услуга по организации благоустройства территории поселения (городского округа)	Благоустройство территории поселения (городского округа)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наличие памятников, произведений декоративно-прикладного искусства, клумб, фонтанов и т.д. 2. Уровень и качество озеленения территории 3. Качество освещенности улиц 4. Наличие информационных указателей (наименование улиц, нумерация домов и т.д.) 5. Удобство размещения рекламных конструкций 6. Своевременный ремонт фасадов домов, ликвидация домов, предназначенных к сносу
	10. Услуга по созданию условий для массового отдыха жителей и организация обустройства мест общественного отдыха (парки, скверы, пляжи)	Обустройство мест общественного отдыха	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наличие и разнообразие мест отдыха на территории 2. Доступность мест отдыха на территории (наличие подъездных путей, парковочных мест) 3. Уровень содержания мест отдыха на территории (уборка, текущий ремонт) 4. Количество и доступность общественных туалетов в местах отдыха 5. Комфортность пребывания в местах массового отдыха (освещенность, оснащение, организация пешеходных дорожек) 6. Организация безопасности в местах общественного отдыха
	1. Услуга по предоставлению библиотечного обслуживания	Библиотечное обслуживание	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разнообразие и качество библиотечного фонда 2. Уровень материально-технического оснащения учреждения 3. Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений) 4. Квалификация персонала учреждения 5. Наличие дополнительных услуг (интернет, копирование)

			<p>документов и т.д.)</p> <p>6. Качество проведения дополнительных мероприятий (выставки, тематические встречи и т.д.)</p>
	2. Услуга по предоставлению музейного обслуживания	Музейное обслуживание	<p>1. Информирование о предстоящих выставках</p> <p>2. Разнообразие и качество экспозиций</p> <p>3. Транспортная и пешая доступность учреждения</p> <p>4. Обеспечение безопасности (пожарная безопасность, охрана)</p> <p>5. Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)</p> <p>6. Комфортность стоимости услуги</p>
	3. Услуга по предоставлению театрального обслуживания	Театральное обслуживание	<p>1. Информирование о предстоящих спектаклях</p> <p>2. Разнообразие репертуара</p> <p>3. Транспортная и пешая доступность учреждения</p> <p>4. Обеспечение безопасности (пожарная безопасность, охрана)</p> <p>5. Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)</p> <p>6. Комфортность стоимости услуги</p>
	4. Услуга по организации культурно-массовых мероприятий	Организация культурно-массовых мероприятий	<p>1. Информирование о предстоящих культурно-массовых мероприятиях</p> <p>2. Периодичность (частота) проведения мероприятий</p> <p>3. Качество проведения культурно-массовых мероприятий</p> <p>4. Обеспечение безопасности при проведении мероприятий</p> <p>5. Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)</p>

			6. Комфортность стоимости услуги
5. Труд, занятость	1. Услуга по содействию самозанятости безработных граждан, в том числе, имеющих собственное дело	Содействие самозанятости безработных граждан	<ul style="list-style-type: none"> 1. Информационная, консультационная поддержка специалистов центра занятости 2. Частота проведения мероприятий по повышению квалификации или переквалификации населения 3. Доступность государственной или муниципальной поддержки по программам развития малого предпринимательства 4. Проведение тендеров по муниципальным закупкам для форм малого предпринимательства 5. Мероприятия по содействию самозанятости безработных граждан 6. Количество мероприятий центра занятости по организации общественных работ с временным трудоустройством
	2. Услуга по поддержке и развитию малых форм хозяйствования на селе (крестьянские (фермерские) хозяйства, личные подсобные хозяйства населения, индивидуальные предприниматели, малые и микро предприятия) при участии органов	Поддержка малых форм хозяйствования на селе	<ul style="list-style-type: none"> 1. Доступность получения информации о формах предоставляемой поддержки 2. Качество предоставляемой консультационной поддержки сотрудниками центра занятости 3. Доступность получения субсидий, микрозаймов начинающим предпринимателям, субъектам малого предпринимательства 4. Консультирование по вопросам развития и поддержки сельского хозяйства, предоставляемой органами местного самоуправления 5. Уровень обслуживания специалистами (компетентность, качество, доброжелательность и т.д.)

	муниципальной власти для развития сельского хозяйства на территории района		
	3. Услуга по обеспечению занятости детей и подростков в каникулярное время	Обеспечение занятости детей в каникулярное время	<ol style="list-style-type: none"> 1. Уровень предоставляемой информационной, консультационной поддержки 2. Разнообразие предоставляемых форм занятости 3. Доступность процедуры оформления необходимых документов для трудоустройства 4. Наличие и качество проведения досуговых мероприятий
6.Правопорядок и безопасность	1. Услуга по организации охраны общественного порядка на территории муниципального образования муниципальной милицией	Охрана общественного порядка муниципальной милицией	<ol style="list-style-type: none"> 1. Уровень квалификации сотрудников правоохранительных органов 2. Проведение мероприятий по противодействию угрозе терроризма 3. Уровень мероприятий, направленных на борьбу с наркоманией 4. Проведение мероприятий по профилактике и снижению уровня правонарушений 5. Уровень мероприятий по ликвидации видов экономической преступности (интернет-мошенничество, мошенничество с кредитными картами и т.п.)
	2. Услуга по оповещению жителей, предупреждению и ликвидации	Оповещение жителей, предупреждение и ликвидация	<ol style="list-style-type: none"> 1. Информирование населения о возможных угрозах и формах защиты для уменьшения рисков возникновения ЧС (в т.ч. наличие аппаратуры (механизмов) оповещения)

	ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций на территории муниципального района, городского округа	последствий ЧС	<ul style="list-style-type: none"> 2. Обучение населения действиям при ГО и ЧС 3. Проведение мероприятий с жителями по профилактике возникновения ЧС на промышленных объектах 4. Доступность вызова спасательных служб (наличие единого номера, скорость реагирования на вызов) 5. Качество работ по локализации и устранению последствий ЧС
	3. Услуга по осуществлению мероприятий по обеспечению безопасности людей на водных объектах, охране их жизни и здоровья	Обеспечение безопасности людей на водных объектах	<ul style="list-style-type: none"> 1. Уровень защиты людей на водных объектах (наличие пунктов МЧС, мед. пунктов на муниципальных пляжах и т.д.) 2. Информирование населения о возможных угрозах и формах защиты 3. Обучение населения действиям при ЧС на водных объектах 4. Проведение мероприятий по профилактике возникновения ЧС на водных объектах 5. Доступность вызова спасательных служб (наличие единого номера, скорость реагирования на вызов)
	4. Услуги по обеспечению первичных мер пожарной безопасности	Обеспечение первичных мер пожарной безопасности	<ul style="list-style-type: none"> 1. Информирование населения о возможных угрозах и формах защиты 2. Обучение населения действиям при пожарах 3. Частота проведения мероприятий по профилактике возникновения пожаров 4. Доступность вызова спасательных служб (наличие единого номера, скорость реагирования на вызов)

	5. Услуга по организации деятельности аварийно-спасательных служб и аварийно-спасательных формирований	Деятельность аварийно-спасательных служб	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наличие формирований и уровень квалификационной подготовки сотрудников аварийно-спасательных формирований 2. Наличие специальной техники, оборудования, необходимых для устранения ЧС 3. Информирование населения о едином номере вызова аварийно-спасательных служб при возникновении ГО и ЧС 4. Доступность вызова спасательных служб (наличие единого номера, скорость реагирования на вызов)
	6. Услуги по обеспечению деятельности добровольных формирований населения по охране общественного порядка	Деятельность добровольных формирований по охране общественного порядка	<ol style="list-style-type: none"> 1. Информирование населения о деятельности добровольных формирований по охране общественного порядка 2. Регулярность деятельности добровольных формирований 3. Эффективность деятельности добровольных формирований 4. Уровень взаимодействия добровольных формирований с администрацией территории 5. Уровень вовлечения населения в деятельность добровольных формирований
7.Производство и торговля	1. Услуга по предоставлению общественного питания	Общественное питание	<ol style="list-style-type: none"> 1. Количество пунктов общественного питания на территории 2. Развитие общедоступной сети предприятий общественного питания, включая сеть быстрого обслуживания 3. Уровень доступности услуг для разных социальных групп потребителей 4. Качество предоставляемых услуг (питание, персонал, помещения и т.д.) 5. Удобство графика работы учреждений

	2. Услуга по созданию условий для торговли	Создание условий для торговли	<ol style="list-style-type: none"> 1. Информирование населения о состоянии потребительского рынка 2. Рациональное размещение объектов торговли, обеспечивающее территориальную доступность товаров и услуг 3. Создание условий для приобретения качественных и безопасных товаров и услуг, ориентированных на разные социальные группы потребителей 4. Обеспечение условий приобретения товаров через стационарную, мелкорозничную сеть и выездную торговлю 5. Формирование конкурентной среды, поддержка и развитие предпринимательской деятельности на потребительском рынке товаров и услуг 6. Уровень содействия продвижению на потребительский рынок товаров местных производителей
	3. Услуга по предоставлению бытового обслуживания населения (ремонт и пошив одежды, обуви; ремонт изготовление предметов мебели; ремонт личного автотранспорта населения; парикмахерские и	Бытовое обслуживание населения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разнообразие предоставляемых услуг 2. Территориальная доступность объектов по оказанию услуг бытового обслуживания населения 3. Качество предоставляемых услуг (в т.ч. качество обслуживания персоналом) 4. Удобство графика работы учреждения 5. Комфортность пребывания в учреждении 6. Комфортность стоимости услуг

	<p>салоны; ремонт технических бытовых машин и приборов, теле- и радиоаппаратуры, а также музыкальных инструментов; оказанием услуг по хранению вещей в ломбардах; фотоуслуги)</p>		
	<p>4. Услуга по обеспечению населения сельскохозяйственной продукцией, сырьем и продовольствием</p>	<p>Обеспечение населения сельхозпродукцией, продовольствием</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Информирование населения о проведении ярмарок, выставок на территории муниципального образования 2. Разнообразие и регулярность предоставляемой продукции 3. Содействие в проведении ярмарок, выставок на территории муниципального образования 4. Наличие в продаже сельскохозяйственной продукции от местных производителей 5. Качество предоставляемой продукции
<p>8. Транспорт, связь</p>	<p>1. Услуга по предоставлению перевозок в границах населенного пункта (городской общественный транспорт)</p>	<p>Городской общественный транспорт</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Соблюдение расписания движения транспорта 2. Уровень комфортности поездки в транспорте 3. Культура обслуживания 4. Уровень безопасности поездки (в т.ч. техническое состояние транспортного средства) 5. Наличие обозначенных остановочных пунктов 6. Комфортность стоимости проезда

	2. Услуга по предоставлению перевозок в пригородном транспорте – между поселениями внутри района (автобус, маршрутное такси)	Перевозки в пригородном направлении	<ul style="list-style-type: none"> 1. Соблюдение расписания движения транспорта 2. Уровень комфортности поездки в транспорте 3. Культура обслуживания 4. Уровень безопасности поездки (в т.ч. техническое состояние транспортного средства) 5. Уровень комфорта пребывания в автовокзале (автостанции) 6. Доступность остановочного пункта от основных жилых районов 7. Комфортность стоимости проезда
	3. Услуга по предоставлению связи	Предоставление услуг связи	<ul style="list-style-type: none"> 1. Качество связи 2. Наличие и качество Интернет связи в территории 3. Разнообразие выбора операторов связи и тарифов на территории 4. Комфортность стоимости услуги
	4. Услуга по снабжению населения топливом	Снабжение населения топливом	<ul style="list-style-type: none"> 1. Информированность жителей по вопросам снабжения топливом 2. Доступность процедуры оформления заявки на снабжение топливом 3. Удовлетворенность нормативами снабжения топливом 4. Регулярность (соблюдение графика) снабжения населения топливом 5. Качество предоставляемого топлива 6. Доступность АЗС и АГЗС на территории

	5. Услуга по организации парковочных мест	Организация парковочных мест	<ol style="list-style-type: none"> 1. Количество парковочных мест в общественных местах 2. Содержание парковочных мест и площадок (уборка, текущий ремонт, модернизация) 3. Благоустройство парковочных площадок возле мест массового пребывания людей 4. Наличие обустроенных (огороженных) парковочных мест на придомовой территории
9.Спорт, туризм	1.Услуга по развитию физической культуры и массового спорта	Развитие физической культуры и массового спорта	<ol style="list-style-type: none"> 1. Доступность записи в спортивные секции 2. Территориальная доступность объектов спортивного назначения 3. Квалификация персонала учреждения 4. Удобство графика работы (время проведения тренировок, занятий) 5. Соответствие материально-технического оснащения учреждения проводимым занятиям 6. Уровень безопасности пребывания в учреждении 7. Комфортность пребывания в учреждении (наличие душевых, мест для раздевания, отдельных залов для занятия спортом и т.д.)
	2. Услуга по организации и проведению официальных физкультурно-оздоровительных и спортивных	Проведение массовых спортивных мероприятий	<ol style="list-style-type: none"> 1. Информирование о предстоящих спортивно-массовых мероприятиях 2. Территориальная доступность объектов спортивного назначения 3. Доступность объектов спортивного назначения для граждан с ограниченными возможностями здоровья 4. Обеспечение безопасности при проводимых массовых спортивных мероприятиях

	мероприятий		5. Наличие обустроенных мест для зрителей при проводимых массовых спортивных мероприятиях
	3. Услуги по развитию туризма	Развитие туризма	1. Информирование населения о туристических объекта, находящихся на территории 2. Доступность и благоустройство туристических объектов 3. Наличие и качество мероприятий по развитию туристической привлекательности территории 4. Развитие событийного туризма на территории 5. Безопасность туристических объектов и маршрутов (наличие техники, механизмов оповещения, мед.оснащение)