



АДМИНИСТРАЦИЯ ШЕКСНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.08.2013 года № 1422

п.Шексна

Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в Шекснинском муниципальном районе, методики проведения мониторинга и опросного листа

В соответствии с постановлениями Правительства Вологодской области от 08.08.2011 № 967 «О Программе мероприятий по снижению административных барьеров и повышению доступности государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, на 2011 - 2013 годы в Вологодской области», руководствуясь статьями 29,32 Устава Шекснинского муниципального района,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в Шекснинском муниципальном районе (приложение 1).
2. Утвердить Методику проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг (приложение 2).
3. Утвердить опросный лист проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг (приложение 3).
4. Признать утратившим силу постановление администрации Шекснинского муниципального района от 19.12.2011 г. № 2355 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Шекснинском муниципальном районе».
5. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Первый заместитель главы администрации
Шекснинского муниципального района

А.В. Зелянин

Утверждена
постановлением администрации
Шекснинского муниципального района
от 22 августа 2013 г. № 1422
(приложение 2)

МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. Настоящая методика проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Шекснинского муниципального района, отраслевыми (функциональными) органами администрации Шекснинского муниципального района с правами юридического лица, муниципальными учреждениями (далее – органы, предоставляющие муниципальные услуги), определяет состав собираемой информации о предоставлении муниципальных услуг, порядок и способы ее анализа, а также рекомендации по подготовке отчетных материалов и заключений по результатам мониторинга.

1.2. При оценке качества и доступности предоставления муниципальных услуг используются следующие критерии:

соответствие фактических и нормативно установленных значений исследуемых показателей, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг. При этом подлежит установлению оценка потребителями муниципальной услуги характера взаимодействия с должностными лицами органов, предоставляющих муниципальные услуги, качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги (срок предоставления, условия ожидания приема, порядок информирования об услуге и т.д.);

обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

выполнение требований к оптимальности административных процедур.

При этом подлежат установлению отсутствие избыточных административных действий, возможность уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий;

ресурсное обеспечение предоставления муниципальной услуги.

1.3. Понятия и термины, используемые в настоящей Методике:

административная процедура - последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги;

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

избыточная административная процедура - последовательность

действий, исключение которых из административно-управленческого процесса не приводит к снижению качества предоставления муниципальной услуги (согласование, уведомление и др.);

избыточное административное действие - административное действие, исключение которого из административной процедуры позволяет достичь результата административной процедуры без дополнительных затрат;

муниципальная услуга - деятельность органов, предоставляющих муниципальные услуги, по исполнению запроса граждан или организаций о признании, установлении, изменении или прекращении их прав, установлении юридических фактов, получении для их реализации материальных и финансовых средств в случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством, а также предоставлении документальной информации;

заявитель муниципальной услуги - юридическое или физическое лицо, обратившееся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, для реализации прав либо законных интересов или исполнения возложенных нормативными правовыми актами обязанностей.

2. Сбор и анализ информации об исполнении административного регламента

2.1. Исполнение требований административного регламента к порядку предоставления муниципальной услуги, предоставляемой органами, предоставляющими услуги.

Предметом анализа является исполнение требований административного регламента в части, касающейся требований к порядку предоставления муниципальной услуги, а также порядок действий должностного лица и решений, принятых в ходе выполнения административного регламента.

В таблице 1 в графе 1 приводятся все положения административного регламента, определяющие организацию взаимодействия с заявителем муниципальной услуги. Каждый пункт административного регламента разбивается на несколько подпунктов по значимости информации в соответствии со следующей структурой:

- срок предоставления муниципальной услуги;
- состав и порядок представления документов;
- требования к местам приема граждан;
- порядок информирования заявителей;
- порядок консультирования заявителей;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих;
- прочие положения.

Выводы по каждому пункту таблицы 1 должны быть обоснованы опросами граждан, проведенными в соответствии с опросным листом проведения мониторинга, анализом информационных материалов,

представленных на стендах.

Анализ выполнения требований к порядку предоставления
муниципальной услуги в объекте мониторинга

Таблица 1

| № п/п | Положение (пункт) административного регламента | Выводы об исполнении административного регламента (оценка в баллах) | Чем подтверждается оценка (опрос заявителей, анализ документов) | Комментарии |
|-------|--|---|---|-------------|
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |

Выводы об исполнении административного регламента оцениваются по пятибалльной системе:

5 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 81 - 100%;

4 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 61 - 80%;

3 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 41 - 60%;

2 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 21 - 40% и менее;

1 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) не выполнены, 0 - 20%.

Расчет коэффициента выполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги:

Согласно данным таблицы 1 коэффициент качества (эффективности) выполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги рассчитывается следующим образом:

$$K = \frac{\text{об}}{\text{т} \cdot K_{\text{пп}}}, \text{ где:}$$

$K_{\text{т}}$ - средний коэффициент качества выполнения административного регламента в части соблюдения требований регламента к порядку предоставления муниципальной услуги;

$K_{\text{об}}$ - общее количество баллов;

$K_{\text{пп}}$ - общее количество положений (пунктов) административного регламента;

К

$$K = \frac{T}{5} \times 100\%, \text{ где:}$$

T(%)

К - средний коэффициент качества выполнения административного регламента в части соблюдения требований административного регламента к порядку предоставления муниципальной услуги;
5 - максимальное количество баллов.

Интерпретация значений коэффициента качества выполнения административного регламента представлена в таблице 2.

Интерпретация значений коэффициента качества выполнения административного регламента

Таблица 2

| N п/п | Значение коэффициента качества выполнения административного регламента (%) | Интерпретация значений коэффициента качества выполнения административного регламента |
|-------|--|--|
| 1. | 90 и более | отличный |
| 2. | 85 - 89 | очень хороший |
| 3. | 80 - 84 | хороший |
| 4. | 75 - 79 | удовлетворительный |
| 5. | 70 - 74 | неудовлетворительный |
| 6. | 65 - 69 | плохой |
| 7. | 64 и менее | очень плохой |

Результат по итогам анализа соблюдения требований административных регламентов к порядку предоставления муниципальной услуги включает в себя:

- заполненную таблицу 1;
- отчет, содержащий выводы о проведенном анализе и его результатах.

2.2. Соответствие административных процедур административному регламенту

Предметом анализа соответствия административных процедур административному регламенту является раздел регламента "Административные процедуры".

Анализ соблюдения административных процедур

Таблица 3

| N п/п | Наименование административной процедуры (действия) | Административная процедура (действие) выполняется | Соблюдение срока исполнения административной процедуры | Соблюдение требований к оформлению документов | Соблюдение требований принятия решений | Выводы об исполнении административного регламента (оценка в баллах) | Чем подтверждается оценка (интервью со служащими, анализ документов и т.д.) | Комментарии |
|----------|---|--|--|--|---|---|---|-------------|
| 1. | | | | | | | | |
| 2. | | | | | | | | |

Необходимо провести анализ того, насколько описанные в административном регламенте действия соответствуют практике работы. Анализ соблюдения административных процедур должен основываться на интервью с муниципальными служащими, сотрудниками муниципальных учреждений, анализе документооборота.

Для каждой административной процедуры (действия) заполняются столбцы:

- административная процедура (действие) выполняется ("+" ставится в случае, если указанное в административном регламенте действие выполняется);

- соблюдение срока исполнения административной процедуры ("+" ставится в случае, если срок, указанный как предельный в описании действия, соответствует практике, в комментариях указывается реальный срок выполнения действия);

- соблюдение требований к оформлению документов ("+" ставится в случае, если указанные в административном регламенте документы оформляются и передаются в соответствии с регламентом);

- соблюдение требований принятия решений ("+" ставится в случае, если указанные критерии принятия решений используются на практике).

Выводы об исполнении административного регламента оцениваются следующим образом:

5 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 81 - 100%;

4 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 61 - 80%;

3 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 41 - 60%;

2 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 21 - 40% и менее;

1 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) не выполнены 0 - 20%.

Расчет коэффициента выполнения административного регламента в части соответствия административных процедур регламенту:

Согласно данным таблицы 3 коэффициент качества выполнения административного регламента в части соответствия административных процедур регламенту рассчитывается следующим образом:

$$K = \frac{K_{об}}{K_{ад}}, \text{ где:}$$

K_k - средний коэффициент качества выполнения административного регламента в части соответствия административных процедур регламенту;
 $K_{об}$ - общее количество баллов;
 $K_{ад}$ - общее количество административных действий;

$$K_k(\%) = \frac{K_{об}}{K_{ад}} \times 100\%, \text{ где:}$$

$K_k(\%)$ - средний коэффициент качества выполнения административного регламента в части соответствия административных процедур регламенту;
5 - максимальное количество баллов.

Результат соответствия административных процедур регламенту включает в себя:

- заполненную таблицу 3;
- отчет, содержащий выводы о проведенном анализе соблюдения административных процедур и его результатах (включая рассчитанный коэффициент качества выполнения регламента).

В отчете необходимо обосновать, насколько в органе, предоставляющем муниципальную услугу, соблюдаются положения административного регламента в части административных процедур:

- по каждой административной процедуре;
- по срокам исполнения отдельных административных процедур (действий) административного регламента;
- по соблюдению требований к оформлению документов, требований принятия решений.

2.3. Соответствие необходимого материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги требованиям административного регламента.

Для анализа соответствия необходимого материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги требованиям административного регламента необходимо в таблицу 4 внести данные из таблиц 1 и 3.

Проблемы материально-технического обеспечения выполнения
административного регламента объектом мониторинга

Таблица 4

| № п/п | Положение (пункт) административного регламента | Причина неисполнения положений административного регламента | Комментарии |
|-------|--|---|-------------|
| 1. | | | |
| 2. | | | |

Для каждого положения (пункта) требуется описать причину невыполнения административного регламента, используя следующий классификатор:

1 - при расчете суммы, необходимой для внедрения административного регламента, было запланировано недостаточно денежных средств;

2 - при внедрении административного регламента соблюдение отдельных положений невозможно по причине отсутствия необходимых изменений в нормативных правовых актах (в графе "комментарии" указать, в чем именно состоит несоответствие);

3 - отсутствует необходимое количество сотрудников для предоставления муниципальной услуги в соответствии с административным регламентом (в графе "комментарии" указать потребность в ресурсах и ее обоснование);

4 - отсутствует необходимое материально-техническое и информационное обеспечение;

5 - недостаточная внутренняя дисциплина сотрудников, предоставляющих муниципальную услугу;

6 - проблемы межведомственного взаимодействия;

7 - проблемы возрастания спроса на муниципальную услугу (сезонность);

8 - иные проблемы.

В отчете требуется сделать однозначный вывод о достаточности финансовых, кадровых, материальных ресурсов для выполнения административного регламента.

Результат соответствия материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги требованиям административного регламента включает в себя:

- заполненную таблицу 4;

- отчет, содержащий выводы о проведенном анализе соответствия ресурсного обеспечения предоставления муниципальной услуги требованиям административного регламента.

3. Опрос граждан (организаций), являющихся
заявителями муниципальных услуг

3.1. Опрос граждан (организаций), являющихся заявителями муниципальных услуг, о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг проводится с целью оценки степени удовлетворенности заявителей качеством и уровнем доступности муниципальных услуг и представляет собой эффективный инструмент для принятия управленческих решений по улучшению и развитию деятельности органов предоставляющих муниципальные услуги, направленный на общественно значимые результаты.

В качестве метода изучения общественного мнения используется анкетирование граждан (организаций), являющихся заявителями муниципальных услуг.

3.2. Организация изучения общественного мнения

Для выявления степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги необходимо выделить следующие показатели:

- удовлетворенность заявителей местом размещения объекта мониторинга (оснащенность помещения);
- удовлетворенность заявителей уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга;
- удовлетворенность заявителей уровнем обслуживания со стороны работников объекта мониторинга;
- удовлетворенность заявителей объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения);
- удовлетворенность заявителей графиком работы объекта мониторинга;
- удовлетворенность заявителей качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом.

Анализ степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги

Таблица 5

| № п/п | Показатель удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги | Количество опрошенных заявителей | Оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги (общая сумма в баллах) |
|-------|---|----------------------------------|--|
| 1. | Удовлетворенность заявителя местом размещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу | | |
| 2. | Удовлетворенность заявителей комфортностью оснащения помещения | | |
| 3. | Удовлетворенность заявителей уровнем обслуживания со стороны работников, предоставляющих муниципальную услугу | | |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 4. | Удовлетворенность заявителей объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения) | | |
| 5. | Удовлетворенность заявителей графиком работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу | | |
| 6. | Удовлетворенность заявителей качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | | |

Выводы по степени удовлетворенности заявителей муниципальной услуги указываются в соответствии с таблицей 5, представляя собой оценку по пятибалльной шкале:

- 5 - очень доволен;
- 4 - доволен;
- 3 - удовлетворен;
- 2 - не удовлетворен;
- 1 - совсем не удовлетворен.

3.3. Расчет коэффициента удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги

Для оценки общего уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставляемой муниципальной услуги согласно данным таблицы 5 коэффициент удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги рассчитывается следующим образом:

$$K = \frac{\sum U_n}{y \cdot K_n}, \text{ где:}$$

K - коэффициент удовлетворенности заявителей качеством и доступностью

предоставления муниципальной услуги;

$\sum U_n$ - сумма средних значений удовлетворенности по показателям удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги (далее - показатель);

K_n - общее количество показателей;

n - показатель, имеющий значение для обеспечения качества муниципальной услуги.

Среднее значение удовлетворенности по показателям рассчитывается по формуле:

$$U_n = \frac{\sum K}{o}, \text{ где:}$$

U_n - среднее значение удовлетворенности по показателям;

К - сумма баллов по показателям;

б

К - общее количество опрошенных человек по показателям.

о

Для вычисления значения коэффициента удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги в процентах применяется следующая формула:

$$K = \frac{K}{y} \times 100\%, \text{ где:}$$

у(%) 5

К - коэффициент удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги (в процентах);

у(%)

К - коэффициент удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги;

у

5 - максимальное количество баллов.

Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги представлена в таблице 6.

Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги

Таблица 6

| № п/п | Значение коэффициента удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги (%) | Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги |
|-------|---|---|
| 1. | 90 и более | отличный |
| 2. | 85 - 89 | очень хороший |
| 3. | 80 - 84 | хороший |
| 4. | 75 - 79 | удовлетворительный |
| 5. | 70 - 74 | неудовлетворительный |
| 6. | 65 - 69 | плохой |
| 7. | 64 и менее | очень плохой |

Результат по итогам анализа удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги включает в себя:

- заполненные анкеты (опросные листы);

- текстовый анализ анкетирования (результаты опроса);

- рассчитанный коэффициент удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги.

На основании полученных результатов анализируется

удовлетворенность заявителей качеством и доступностью предоставляемой муниципальной услуги, выявляются причины роста или снижения удовлетворенности качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги.

Описывая результаты изучения общественного мнения, также необходимо проанализировать причины неудовлетворенности качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги заявителями.

4. Формирование отчета о результатах проведения мониторинга

4.1. Отчет о проведении мониторинга, формируемый органами, предоставляющими муниципальные услуги, должен содержать следующие сведения:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- наименование муниципальной услуги;
- общее количество поступивших обращений для получения муниципальной услуги;
- количество муниципальных услуг, предоставленных в срок;
- количество муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока;
- количество отказов в предоставлении муниципальных услуг;
- количество поступивших жалоб от заявителей на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальных услуг, на необоснованность отказа;
- количество удовлетворенных жалоб;
- количество жалоб, признанных необоснованными.

Анализ качества предоставления муниципальных услуг проводится в соответствии с таблицей 7.

4.2. По результатам анализа рассчитывается коэффициент качества предоставления муниципальной услуги по следующей формуле:

$$K_{\text{эф}(\%)} = \frac{K_{\text{т}(\%)} + K_{\text{к}(\%)} + K_{\text{у}(\%)}}{3}, \text{ где}$$

$K_{\text{эф}(\%)}$ - средний коэффициент качества выполнения административного регламента предоставления муниципальной услуги;
 $K_{\text{т}(\%)}$ - средний коэффициент качества выполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги;
 $K_{\text{к}(\%)}$ - средний коэффициент качества выполнения административного регламента в части соответствия административных процедур регламенту;
 $K_{\text{у}(\%)}$ - коэффициент удовлетворенности качеством предоставления муниципальной услуги.

Интерпретация значений коэффициента качества выполнения административного регламента приведена в таблице 2.

Отчет о проведении мониторинга формируется в течение тридцати календарных дней со дня окончания проведения опросов и направляется в Управление по развитию муниципальных образований и инвестиционной политики Шекснинского муниципального района.

Утвержден
постановлением администрации
Шекснинского муниципального района
от 22 августа 2013 года № 1422
(приложение 3)

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ

(наименование муниципальной услуги)

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу (условия доступа в орган (учреждение), его местонахождение)?

| | |
|---|--|
| 5 | |
| 4 | |
| 3 | |
| 2 | |
| 1 | |

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу (полнота информирования, понятность изложения)?

| | |
|---|--|
| 5 | |
| 4 | |
| 3 | |
| 2 | |
| 1 | |

3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения органа (учреждения), в котором предоставляется муниципальная услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования)?

| | |
|---|--|
| 5 | |
| 4 | |
| 3 | |
| 2 | |
| 1 | |

4. Достаточно ли столов и канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?

- а) Достаточно
- б) Недостаточно

5. Если недостаточно, то чего не хватает?

- а) Мест для заполнения документов
 - б) Канцелярских принадлежностей
 - в) Бланков
 - г) Другое
-

6. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в учреждении?

- а) Удовлетворяет
- б) Не удовлетворяет

7. Если не удовлетворяет, то в чем причина?

- а) Очередь не организована
- б) Длительное ожидание в очереди
- в) Недостаточно мест для ожидания

8. Удовлетворяет ли Вас уровень обслуживания со стороны работников учреждения в связи с оказанием муниципальной услуги?

- а) Удовлетворен
- б) Не удовлетворен

9. По каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками учреждения?

- а) Некорректное поведение
- б) Невнимательное отношение
- в) Не получил ответов на интересующие вопросы
- г) Другое _____

10. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления муниципальной услуги?

- а) Да
- б) Нет

11. Если да, то с какими необоснованными действиями Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления муниципальной услуги?

- а) Установление неофициальной очереди
- б) Советы обратиться в другую организацию, оказывающую услугу за плату
- в) Необходимая информация предоставляется за дополнительную плату
- г) Требование представления документов, не предусмотренных законодательством
- д) Другое

12. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения)?

| | |
|---|--|
| 5 | |
| 4 | |
| 3 | |
| 2 | |
| 1 | |

13. Организованы ли альтернативные способы информирования о предоставлении муниципальной услуги?

- а) Телефон (автоответчик)
- б) Интернет (электронная почта)
- в) Обычная почта
- г) Информационные стенды

14. Укажите источники получения информации о предоставлении муниципальной услуги:

- а) Газеты
- б) Телевидение
- в) Интернет
- г) Знакомые
- д) Работники учреждения
- е) Информационные стенды
- ж) Брошюры

15. Какой, на Ваш взгляд, источник получения информации наиболее эффективный?

_____.

16. Достаточно ли информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах в органе (учреждении)?

- а) Да
- б) Нет
- в) Информация отсутствует

17. Если нет, то какую информацию Вам хотелось бы видеть дополнительно?

_____.

18. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления муниципальной услуги?

- а) Удовлетворяют
- б) Не удовлетворяют

19. Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

- а) Не приходилось
- б) Два раза и более

20. По каким причинам Вам приходилось повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

- а) Внесение дополнительной информации, документов
- б) Не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема)
- в) Другое

21. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих органа (учреждения)?

| | |
|---|--|
| 5 | |
| 4 | |
| 3 | |
| 2 | |
| 1 | |

22. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставления муниципальной услуги в целом?

| | |
|---|--|
| 5 | |
| 4 | |
| 3 | |
| 2 | |
| 1 | |

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!

Утвержден
постановлением администрации
Шекснинского муниципального района
от 22 августа 2013 г. № 1422
(приложение 1)

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ШЕКСНИНСКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ РАЙОНЕ

1. Общие положения

1.1. Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг) проводится органами местного самоуправления, отраслевыми (функциональными) органами администрации Шекснинского муниципального района с правами юридического лица, муниципальными учреждениями, предоставляющими муниципальные услуги (организующими предоставление таких муниципальных услуг), (далее - уполномоченные органы) в целях:

выявления и оценки параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг;

последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям;

контроля последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

1.2. Мониторинг проводится в случаях:

необходимости однократной коррекции качества и доступности муниципальной услуги, разового определения качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг (однократный мониторинг);

потребности в отслеживании результативности мер по повышению качества и доступности муниципальных услуг (регулярный мониторинг);

наличия сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению муниципальных услуг, отсутствия утвержденных административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг.

1.3. При подготовке и организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг руководителем уполномоченного органа, ответственным за предоставление муниципальной услуги, определяются и утверждаются распоряжением (приказом) о его проведении:

цели, объект, предмет мониторинга; этапы его организации и проведения; методы его проведения, требования к оценке первичной информации о качестве и доступности исследуемой муниципальной услуги, ожидаемые результаты мониторинга.

2. Объект и предмет мониторинга

2.1. Объектами мониторинга являются:

отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для получателя муниципальной услуги;

комплекс муниципальных услуг (решающих жизненную ситуацию), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

В ходе мониторинга исследуются:

нормативные правовые и иные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;

практика предоставления исследуемых муниципальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;

оценка гражданами и организациями качества и доступности муниципальных услуг.

2.2. Для мониторинга выбираются в первую очередь наиболее массовые муниципальные услуги, муниципальные услуги, в отношении которых у заявителей возникают проблемы при их получении, а также муниципальные услуги, по которым планируется или было осуществлено существенное изменение порядка предоставления (в целях оценки издержек получателей до и после преобразований).

2.3. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества предоставления муниципальных услуг:

соблюдение стандартов муниципальных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления муниципальных услуг;

проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

обращения заявителя в органы государственной власти, в иные организации, обусловленные требованиями уполномоченного органа, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги: их нормативно установленные и реальные состав и количество;

финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные (в случае, если такие затраты установлены) и реальные (по всем фактически необходимым

обращениям и в целом на получение муниципальной услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений;

временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные (в случае, если такие затраты установлены) и реальные (по всем необходимым обращениям и муниципальной услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных;

привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу.

3. Этапы проведения мониторинга

Мониторинг проводится в пять этапов:

3.1. Первый этап "Организационный" включает в себя:

- 1) выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг;
- 2) дополнение при необходимости указанного в пункте 2.3 перечня исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг;
- 3) выбор обязательных методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

3.2. Второй этап "Подготовительный" включает в себя:

- 1) предварительный анализ нормативно-правовой базы, мнения экспертов, получателей муниципальных услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- 2) определение, выбор и описание характеристик наиболее распространенного (массового) варианта (вариантов) получения муниципальной услуги, наиболее характерного объекта (объектов) исследования в случае, если обстоятельства и способы предоставления муниципальной услуги существенно неоднородны;
- 3) разработка методик и инструментария сбора первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, в том числе анкет, форм для регистрации первичной информации;
- 4) формирование выборки для проведения опросов;
- 5) определение способов обработки (оценки) первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг;
- 6) подготовка к проведению опросов.

3.3. Третий этап "Выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг" включает в себя:

- 1) проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги;
- 2) выборочный контроль исполнителей в уполномоченном органе,

осуществляющих сбор первичной информации;

3) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

3.4. Четвертый этап "Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг" включает в себя:

1) выявление абсолютных, средних и процентных, минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества и доступности муниципальной услуги, имеющих количественное значение;

2) систематизация выявленных качественных проблем качества и доступности муниципальной услуги;

3) сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых параметров (в случае, если такие значения установлены), средних значений и максимальных отклонений;

4) выявление параметров, по которым отсутствуют нормативно установленные значения;

5) сопоставление выявленных значений исследуемых параметров рассматриваемой муниципальной услуги, соотношений их нормативных и фактических значений с аналогичными данными по другим исследованным муниципальным услугам, с данными предыдущего мониторинга исследованной муниципальной услуги;

6) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров рассматриваемой муниципальной услуги с выявленными проблемами ее получения и ожиданиями ее получателей.

3.5. Пятый этап "Подготовка предложений по мерам по улучшению нормативно установленных и выявленных фактических значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям" включает в себя подготовку уполномоченными органами предложений по мерам по улучшению качества и доступности предоставления муниципальных услуг, их последующую реализацию.

4. Методы проведения мониторинга

4.1. При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой муниципальной услуги используются следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги:

изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги);

опрос (анкетирование):

1) граждан и организаций, являющихся получателями муниципальной услуги;

2) представителей организаций, участвующих в предоставлении (получении заявителем) муниципальной услуги;

4.2. В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, могут быть

использованы:

статистическая информация органов государственной власти, органов местного самоуправления района и организаций, оказывающих услуги;
данные судов и прокуратуры;
информация от уполномоченных по правам человека;
информация от бизнес-объединений, объединений граждан, экспертных организаций.

5. Требования к методикам и инструментам применения методов сбора первичной информации о качестве предоставления муниципальной услуги

Методики и инструменты применения методов сбора первичной информации должны обеспечивать:

формирование и последующее накопление данных о нормативно установленных и фактических значениях по каждому из рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемой муниципальной услуги;

выявление полных временных и финансовых затрат заявителя на получение отдельной или комплексной муниципальной услуг, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги;

возможность выявления и последующего сопоставления нормативно установленных и фактических (абсолютных, средних) значений исследуемых параметров;

выявление исследуемых параметров, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

установление степени значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;

формирование оценки качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;

установление параметров, улучшением которых может быть обеспечено повышение качества и доступности исследуемой муниципальной услуги, в том числе удовлетворенности ее получателя.

6. Требования к оценке первичной информации о качестве предоставления муниципальной услуги

По результатам оценки первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги должны быть установлены:

полные временные и финансовые затраты заявителя на получение отдельной или комплексной муниципальной услуги;

нормативно установленные и фактические (абсолютные, средние) значения исследуемых параметров;

параметры, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

соотношение нормативно установленных (при наличии) и фактических значений исследованных параметров;

степень значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;

оценка качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;

сравнительные значения (при необходимости - рейтинг) территорий по достигаемым значениям исследуемых параметров;

сравнительные значения исследованных параметров по различным муниципальным услугам, по результатам предыдущих мониторингов.

7. Требования к предложениям по мерам по улучшению нормативно установленных и выявленных фактических значений исследованных параметров качества предоставления исследованной муниципальной услуги

Предложения должны содержать рекомендации по принятию решений:

о нормативном установлении значений исследованных параметров, в отношении которых такое установление отсутствует;

о приведении фактических (реальных) значений исследованных параметров в соответствие с их нормативно установленными значениями, если фактические значения ниже нормативно установленных;

об изменении (улучшении) нормативно установленных значений исследованных параметров, обеспечивающем решение выявленных проблем, приближение к ожиданиям заявителей;

об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой муниципальной услуги.

8. Результаты мониторинга и формат отчетности

8.1. По результатам мониторинга должны быть отражены в отчете о мониторинге:

1) данные по исследованной муниципальной услуге, включающие данные, полученные по каждому из исследованных параметров;

2) выводы по итогам оценки первичной информации о качестве предоставления исследованной муниципальной услуги, а также результаты сравнения с другими исследованными в рамках данного мониторинга (если применимо) муниципальными услугами в соответствии с требованиями к оценке первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги.

8.2. По завершении мониторинга уполномоченный орган готовит отчет, содержащий по каждой из исследуемых муниципальных услуг следующие сведения:

1) наименование муниципальной услуги, описание варианта (вариантов)

получения муниципальной услуги;

2) сведения об исследовании;

3) результаты исследования:

перечень нормативно установленных и фактически необходимых для получения муниципальной услуги обращений;

нормативно установленная и реальная стоимость получения результатов каждого обращения и результата муниципальной услуги в целом;

нормативно установленные и реальные временные затраты на получение результатов каждого обращения и результата муниципальной услуги в целом;

4) сведения о соблюдении стандартов обслуживания (для массовых муниципальных услуг) в виде обобщенных данных;

5) описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления муниципальной услуги, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по их решению (при наличии).

К отчету прикладывается база данных ответов на вопросы мониторинга (содержащая результаты по каждой анкете). Результаты мониторинга могут быть иллюстрированы графиками и (или) диаграммами.

Уполномоченные органы представляют отчеты о мониторинге в Управление по развитию муниципальных образований и инвестиционной политики Шекснинского муниципального района в срок до 15 ноября текущего года, который готовит сводный отчет о мониторинге качества и доступности муниципальных услуг и в срок до 30 декабря текущего года направляет его Главе Шекснинского муниципального района.

Сводный отчет о мониторинге качества и доступности муниципальных услуг в Шекснинском муниципальном районе размещается на официальном сайте Шекснинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».