



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Кемеровская область

город Междуреченск

Администрация Междуреченского городского округа

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28.12.2012 № 2817-п

Об утверждении Программы проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ»

В целях реализации концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг и плана мероприятий по реализации Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы, утвержденных распоряжением Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 № 1021-р, в соответствии с распоряжением Коллегии Администрации Кемеровской области от 14.07.2011 № 620-р "Об утверждении Программы проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Кемеровской области":

1. Утвердить Программу проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ» согласно приложению №1.

2. Утвердить методические рекомендации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ» согласно приложению № 2.

3. Заместителям главы Междуреченского городского округа, руководителям структурных подразделений обеспечить выполнение мероприятий Программы в установленные сроки.

4. Отделу информационных технологий администрации Междуреченского городского округа (К.А.Худик) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Междуреченского городского округа

В.А.Шамонин

Приложение № 1
к постановлению администрации
Междуреченского городского округа
от 28.12.2012 № 2817-п

Программа
проведения мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в муниципальном образовании
«Междуреченский городской округ»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственные исполнители
1	Обеспечение проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в соответствующих сферах деятельности	до 01 сентября отчетного года	Заместители главы Междуреченского городского округа, руководители структурных подразделений
2	Ежегодное утверждение постановлением администрации Междуреченского городского округа календарных планов-графиков проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в соответствующих сферах деятельности.	до 15 августа текущего года на планируемый год.	Заместители главы Междуреченского городского округа, руководители структурных подразделений
2.1	Утверждение постановлением администрации Междуреченского городского округа календарных планов-графиков проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в соответствующих сферах деятельности на 2013г.	до 01.02.2013г.	Заместители главы Междуреченского городского округа, руководители структурных подразделений
3	Ежегодное предоставление в экономическое управление администрации Междуреченского городского округа доклада о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в соответствующих сферах деятельности	до 15 сентября отчетного года	Заместители главы Междуреченского городского округа, руководители структурных подразделений

4	Ежегодное предоставление доклада о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Междуреченском городском округе		Экономическое управление администрации Междуреченского городского округа
	главе Междуреченского городского округа	до 15 октября отчетного года	
	в департамент информационных технологий Кемеровской области	до 20 октября отчетного года	

Заместитель главы Междуреченского городского округа по экономике и финансам

Т.В.Классен

**Методические рекомендации
по проведению мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в муниципальном образовании
«Междуреченский городской округ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие методические рекомендации определяют последовательность действий при проведении мониторинга качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, структурными подразделениями администрации Междуреченского городского округа.

1.2. Настоящие методические рекомендации разработаны для организации мониторинга качества муниципальных услуг и для подготовки доклада о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Междуреченском городском округе.

2. Используемые термины

Мониторинг качества муниципальных услуг (далее - мониторинг) - комплекс процедур, включающих оценку качества предоставления муниципальных услуг по установленной системе показателей, сравнительный анализ и предложения по внедрению управленческих новаций в сферу предоставления муниципальных услуг с целью повышения качества их предоставления, в том числе с целью повышения удовлетворенности получателей муниципальных услуг.

Муниципальная услуга - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом муниципального образования «Междуреченский городской округ».

Электронная услуга - услуга, предоставляемая с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг.

Качество предоставления муниципальной услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять

установленные или предполагаемые потребности получателя муниципальной услуги, отражающих уровень выполнения стандартов предоставления муниципальных услуг, являющихся составной частью административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утверждаемых нормативными правовыми актами.

Получатель (заявитель) муниципальной услуги - физическое или юридическое лицо, обратившееся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

3. Цели, задачи, принципы мониторинга

3.1. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводится в целях создания механизма, позволяющего:

- регулярно проводить оценку и анализ соответствия фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, нормативно установленным;
- выявлять сложившиеся проблемы и недостатки при предоставлении муниципальных услуг;
- разрабатывать и принимать меры, направленные на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг;
- осуществлять контроль результативности принятых мер.

3.2. Задачи мониторинга качества муниципальных услуг:

- оценка текущего уровня качества предоставления муниципальных услуг, включая оценку уровня удовлетворенности получателей услуг качеством и доступностью их предоставления;
- определение соответствия условий, процедуры и результатов предоставления муниципальных услуг ожиданиям их получателей;
- разработка рекомендаций по оптимизации процедур предоставления муниципальных услуг, закрепленных в административных регламентах их предоставления;
- разработка рекомендаций по улучшению условий предоставления муниципальных услуг;
- совершенствование административных регламентов предоставления муниципальных услуг с целью повышения качества их предоставления, в том числе за счет сокращения числа административных процедур и сроков их исполнения;

- повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг.

3.3. Принципы мониторинга качества муниципальных услуг:

- объективность (оценка уровня качества предоставления услуг основывается на реальных фактах);
- непрерывность (оценка уровня качества предоставления услуг осуществляется ежегодно и направлена на получение результатов измерений количественной и качественной динамики);
- результативность (оценка уровня качества предоставления муниципальных услуг в отчетном периоде осуществляется с целью повышения уровня качества предоставления муниципальных услуг в очередном периоде);
- сопоставимость (оценка уровня качества предоставления муниципальных услуг, проведенная в прошлом периоде, должна быть сопоставима с аналогичной оценкой текущего и последующих периодов).

4. Объект мониторинга

4.1. Объектом мониторинга является:

4.1.1. Отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для получателя.

4.1.2. Комплекс муниципальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата, решения жизненной ситуации (например: строительство жилого дома).

5. Методы сбора информации о качестве и доступности муниципальной услуги

5.1. При проведении мониторинга используются следующие методы сбора информации о качестве и доступности муниципальной услуги:

5.1.1. Изучение документов (анализ нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги) с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги.

5.1.2. Опрос (интервьюирование, анкетирование) получателей муниципальной услуги; должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу; представителей организаций, оказывающих необходимые и обязательные услуги для предоставления муниципальной услуги. Примерная форма опросного листа получателей услуги представлена в приложении 1 к данным рекомендациям.

5.1.3. Проведение «контрольных закупок».

5.1.4. Проведение структурированного наблюдения в местах предоставления муниципальных услуг.

5.2. Методы сбора информации о качестве и доступности муниципальной услуги могут быть использованы в комплексе или отдельно.

5.3. В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, целесообразно использовать:

- данные МФЦ;
- данные судов, прокуратуры;
- информацию отдела по защите прав потребителей.

6. Порядок проведения мониторинга

6.1. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводится ежегодно.

6.2. Проведение мониторинга качества предоставления конкретной муниципальной услуги обеспечивает муниципальное учреждение, структурное подразделение администрации Междуреченского городского округа, к сфере деятельности которого относится оказание данной муниципальной услуги (далее - орган, осуществляющий мониторинг).

6.3. Методы сбора информации о качестве и доступности муниципальных услуг определяются органом, осуществляющим мониторинг.

6.4. Календарные планы - графики проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в соответствующих сферах деятельности ежегодно утверждается постановлением главы Междуреченского городского округа в срок до 15 августа текущего года на планируемый год по форме согласно приложению 2 к настоящим рекомендациям.

Мониторингу ежегодно подлежит не менее двух услуг каждой сферы деятельности. При наличии в определенной сфере деятельности одной услуги, услуга подлежит мониторингу не реже одного раза в три года при условии отсутствия в течение данного срока изменений порядка оказания услуги.

Для мониторинга следует выбирать наиболее массовые и проблемные муниципальные услуги для граждан и организаций, а также муниципальные услуги, по которым планируется или было осуществлено существенное изменение порядка предоставления с целью оценки издержек получателей до и после преобразований.

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

- соблюдение стандартов качества муниципальных услуг;

- проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;
- удовлетворенность получателей муниципальной услуги её качеством и доступностью, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;
- обращение заявителя в другие органы и организации независимо от формы собственности за получением необходимых и обязательных услуг для получения конечного результата муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические состав и количество;
- финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и в целом на получение муниципальной услуги);
- временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и фактические;
- наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг;
- привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги;
- наличие исчерпывающей информации по оказанию муниципальной услуги в местах приёма заявителей;
- наличие исчерпывающей информации по оказанию муниципальной услуги в сети Интернет;
- организация межведомственного взаимодействия в целях оказания муниципальных услуг;
- возможность получения заявителем муниципальной услуги по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ;
- наличие жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц на ненадлежащее оказание муниципальных услуг;
- ожидания заявителей в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги.

6.6. Дополнительные параметры качества предоставления муниципальных услуг, исследуемые при проведении мониторинга, могут устанавливаться органом, осуществляющим мониторинг, исходя из особенностей исследуемых муниципальных услуг; возникающих при их предоставлении проблем и запросов их получателей.

6.7. На основе анализа основных и дополнительных параметров, характеризующих оказание исследуемой муниципальной услуги, формируется суммарная оценка качества предоставления муниципальной услуги по исследуемым точкам предоставления, отдельно по каждой из исследуемых услуг (согласно приложению 3).

7. Подготовка доклада органа, осуществляющего мониторинг, о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в соответствующих сферах деятельности (далее - доклад)

7.1. Доклад представляет собой информационно-аналитический текст, содержащий:

- общую информацию об органе, осуществляющем мониторинг;
- наименование муниципальной услуги, по которой проводится обследование;
- количество получателей муниципальной услуги (в среднем за один месяц отчетного года);
- сведения об исследовании (метод исследования, перечень точек наблюдения, количество респондентов);
- сведения по основным параметрам качества предоставления муниципальной услуги, представленным в п. 6.5 данных рекомендаций;
- суммарную оценку качества предоставления муниципальной услуги по исследуемым точкам предоставления услуги (отдельно по каждой из исследуемых услуг);
- комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг, в том числе включая предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг (изменение перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги; изменение общего срока предоставления услуги; по оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей; по улучшению условий предоставления муниципальных услуг и повышению удовлетворенности заявителей; по предоставлению услуг на базе МФЦ; по предоставлению услуг в электронной форме).

7.2. Результаты мониторинга могут иллюстрироваться графиками, диаграммами.

7.3. Доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в соответствующих сферах деятельности предоставляется ежегодно в срок до 15 сентября текущего года в экономическое управление администрации Междуреченского городского округа.

Опросный лист

для проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Междуреченский городской округ»
(примерная форма)

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

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу?

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

4. Достаточно ли столов для заполнения необходимых документов?

Достаточно; Недостаточно (выбрать нужное)

5. Достаточно ли канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?

Достаточно; Недостаточно (выбрать нужное)

6. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в учреждении?

Удовлетворяет; Не удовлетворяет (выбрать нужное)

Если не удовлетворяет, то в чем причина?

Очередь не организована

Длительное ожидание в очереди

Недостаточно мест для ожидания (выбрать нужное)

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

Удовлетворен; Не удовлетворен (выбрать нужное)

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

Некорректное поведение

Невнимательное отношение

Не получил ответа на интересующий вопрос

Другое _____

9. Приходилось ли Вам сталкиваться со следующими фактами:

- Установление неофициальной очереди _____
- Получение совета обратиться в другую организацию, оказывающую услугу за плату _____
- Необходимая информация предоставляется за дополнительную плату _____
- Требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством _____
- Другое _____

10. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)?

11. Укажите источники получения информации о предоставлении услуги:

- Газета _____
- Интернет _____
- Знакомые _____
- Работники учреждения _____
- Информационные стенды _____
- Брошюры _____

12. Достаточно ли информации об услуге на информационных стендах?

Да; Нет (нужное выбрать)

13. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления услуги?

Удовлетворяют; Не удовлетворяют (выбрать нужное)

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

- Внесение дополнительной информации, документов _____
- Не успел решить все вопросы в течение рабочего дня _____
- Другое _____

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

Приложение 2
к методическим рекомендациям

План-график проведения мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в Междуреченском городском округе
в _____ году
в сфере _____

Наименование муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления	Наименование муниципальных учреждений, структурных подразделений администрации МГО, в которых намечено проведение мониторинга	Точки оказания муниципальных услуг, в которых намечено проведение мониторинга	Сроки проведения мониторинга	Ответственный за проведение мониторинга
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>