



ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД ЛЕСНОЙ»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.08.2012 г.

№ 1117

г. Лесной

Об утверждении программы проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в городском округе «Город Лесной»

В целях реализации распоряжения Правительства Свердловской области от 04.05.2011 г. № 710-РП «Об утверждении мер, направленных на реализацию перечня поручений Президента Российской Федерации от 10 марта 2011 года № Пр-605 по итогам заседания Комиссии при Президенте Российской Федерации по модернизации и технологическому развитию экономики России от 28 февраля 2011 года, протоколов заседаний Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 25.01.2011 г. № 112, президиума Совета при Президенте Российской Федерации по развитию местного самоуправления от 27.01.2011 г. № 4»; постановления главы городского округа «Город Лесной» от 19.09.2011 г. № 68 «Об утверждении программы по снижению административных барьеров, оптимизации и повышению качества предоставления муниципальных услуг в городском округе «Город Лесной» на 2011 - 2013 годы»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить программу проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в городском округе «Город Лесной» (прилагается).

2. Структурным подразделениям, отраслевым (функциональным) органам администрации городского округа «Город Лесной» обеспечить организацию и ежегодное проведение мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в соответствии с указанной выше программой.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по экономике – председателя комитета экономического развития, торговли и услуг Гордееву Т.И.

**Глава администрации
городского округа «Город Лесной»**

Ю.В. Иванов

УТВЕРЖДЕНА
постановлением главы
администрации городского
округа «Город Лесной»
от 24.08.2012 г. № 1117

ПРОГРАММА ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ «ГОРОД ЛЕСНОЙ»

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проводится в целях оптимизации и непрерывного совершенствования процесса предоставления муниципальных услуг, повышения их качества и доступности, снижения организационных и временных затрат заявителей (физических и юридических лиц) при получении муниципальных услуг.

2. Под мониторингом понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления муниципальных услуг и иных нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальных услуг, устанавливающих требования к их качеству и доступности.

3. Мониторинг проводится структурными подразделениями, отраслевыми (функциональными) органами администрации городского округа «Город Лесной» в соответствии с планом проведения мониторинга, утверждаемым распоряжением главы администрации городского округа «Город Лесной» (далее – план).

4. Отраслевые (функциональные) органы администрации городского округа «Город Лесной» должны проводить мониторинг качества и доступности услуг, оказываемых подведомственными им муниципальными учреждениями в соответствии с утверждаемыми ими планами и настоящей программой, а также вправе устанавливать дополнительные параметры исследования качества и доступности услуг, исходя из их особенностей.

5. В план проведения мониторинга на постоянной основе включаются наиболее востребованные, массовые и социально значимые услуги, а также услуги в соответствии с текущими приоритетами, указывается срок проведения мониторинга.

6. Мониторинг проводится методом анкетирования структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации городского округа «Город Лесной», предоставляющих соответствующие муниципальные услуги и методом опроса заявителей (получателей) муниципальных услуг, в виде личного устного интервью или интервью по телефону.

7. Для проведения мониторинга могут быть использованы методы «контрольных обращений», экспертных оценок с привлечением посреднических организаций в процессе сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальных услуг.

Раздел 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

8. **I этап мониторинга** проводится структурными подразделениями, отраслевыми (функциональными) органами администрации городского округа «Город Лесной», предоставляющими соответствующие муниципальные услуги, путем заполнения анкеты, содержащей основные критерии оценки качества и доступности муниципальной услуги, по форме, приведенной в приложении № 1 к настоящей программе.

Анкеты заполняются специалистами указанных выше подразделений и органов администрации городского округа «Город Лесной» по соответствующей муниципальной услуге, определенной планом. Ответы на вопросы анкеты оформляются в соответствии с прилагаемой методикой оценки качества и доступности предоставления муниципальных услуг (приложение № 2 к настоящей программе) в виде таблицы с указанием варианта ответа напротив критерия оценки услуги. Каждому из выбранных вариантов ответов анкеты присваивается исходный балл, затем баллы суммируются и в таблицу вносятся их итоговые значения по каждому разделу.

Заполненные анкеты и таблицы передаются в комитет экономического развития, торговли и услуг администрации городского округа «Город Лесной» для обобщения и анализа полученных результатов в срок не более 10 рабочих дней со дня окончания мониторинга по соответствующей услуге.

Данный этап мониторинга ориентирован на получение информации об общем уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг в рамках реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

9. **На II этапе мониторинга** структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы администрации городского округа «Город Лесной», предоставляющие соответствующие муниципальные услуги, организуют проведение опросов заявителей (получателей) услуг по установленной анкете проведения опроса заявителей о качестве предоставления муниципальной услуги (приложение № 3 к настоящей программе), а также обработку данных анкет согласно методике оценки качества предоставления муниципальной услуги по результатам опроса заявителей (приложение № 4 к настоящей программе) в виде таблицы.

В ходе проведения данного этапа мониторинга всем заявителям (получателям) муниципальных услуг предлагается ответить на вопросы анкеты, а также сообщается, что участие в мониторинге является свободным и добровольным; что их мнение будет учтено в работе органов местного самоуправления городского округа «Город Лесной»; что данные опроса помогут повысить качество предоставления муниципальных услуг. В случае отсутствия у заявителя свободного времени для ответа на вопросы анкеты ему предлагается указать контактную информацию и время, удобное для проведения интервью по телефону.

Заполненные анкеты и таблицы, а также информация о количестве заявителей (получателей) муниципальных услуг за отчетный период, передаются в комитет

экономического развития, торговли и услуг администрации городского округа «Город Лесной» для обобщения и анализа полученных результатов в срок не более 10 рабочих дней со дня окончания мониторинга по соответствующей услуге.

Данный этап мониторинга направлен на выявление отклонений нормативно установленного порядка предоставления муниципальной услуги, закрепленного в административном регламенте, от фактически сложившегося.

10. III этап мониторинга проводится комитетом экономического развития, торговли и услуг администрации городского округа «Город Лесной» путем выборочной проверки заполненных анкет и таблиц согласно методикам оценки качества и доступности предоставления муниципальных услуг.

Затем определяется общая оценка уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг по 50-балльной системе в соответствии с методикой оценки качества и доступности услуг, указанной в приложении № 2 настоящей программы.

Общая оценка уровня качества и доступности предоставления услуг по каждой анализируемой услуге соответствует следующим уровням качества:

Значения общей оценки	Уровень качества и доступности предоставления услуги
40 < общая сумма баллов <= 50	хороший
30 < общая сумма баллов <= 40	удовлетворительный
общая сумма баллов <= 30	неудовлетворительный

Далее, в целях выявления отклонений нормативно установленного порядка предоставления муниципальной услуги, закрепленного в административном регламенте, от фактически сложившегося, по результатам опроса заявителей комитет экономического развития, торговли и услуг администрации городского округа «Город Лесной» проводит обобщение собранных количественных показателей и проводит оценку качества предоставления муниципальных услуг в соответствии с методикой оценки качества предоставления муниципальной услуги, по результатам опроса заявителей, указанной в приложении № 4 настоящей программы.

Оценочные баллы определяют удовлетворительное либо неудовлетворительное качество предоставления муниципальных услуг по 10-балльной шкале.

Для расчета показателя используется формула:

$$K = S/N, \text{ где:}$$

K - качество предоставления муниципальной услуги,

S - сумма баллов по каждому критерию,

N - количество заявителей муниципальной услуге.

1) от 0 баллов до 5 баллов - неудовлетворительное качество предоставления муниципальной услуги;

2) от 6 баллов до 10 баллов - удовлетворительное качество предоставления муниципальной услуги.

11.Обобщение количественных показателей по результатам мониторинга, оценка качества предоставления услуг, оказываемых подведомственными отраслевым (функциональным) органам администрации городского округа «Город Лесной», муниципальными учреждениями проводится соответствующим отраслевым (функциональным) органом администрации городского округа «Город Лесной».

Раздел 3. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА

12.По итогам проведения мониторинга комитетом экономического развития, торговли и услуг администрации городского округа «Город Лесной» формируется отчет, содержащий:

- цели и задачи проведения мониторинга;
- методологическую информацию о проведенном исследовании: методы, используемые для сбора первичной информации, объем выборки;
- рейтинговые графики, таблицы по услугам, включенным в мониторинг в отчетном периоде, в том числе по количеству обращений за отчетный период;
- рейтинговые системы структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации городского округа «Город Лесной», в том числе по количеству обращений, по доле регламентированных муниципальных услуг;
- фактические результаты исследования, в том числе сведения о соблюдении стандартов предоставления муниципальных услуг или иных установленных требований;
- описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления муниципальных услуг;
- анализ полученных результатов в динамике с результатами мониторинга предыдущих лет (в том случае если мониторинг проводился в предыдущие годы);
- рекомендации по улучшению условий предоставления муниципальных услуг, направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством и доступности их предоставления, в том числе: по внесению изменений в перечни муниципальных услуг и административные регламенты предоставления муниципальных услуг; по оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей.

13.Годовой отчет о результатах мониторинга утверждается главой администрации городского округа «Город Лесной» ежегодно в срок до 01 марта текущего года по итогам прошлого года, размещается на официальном сайте администрации городского округа «Город Лесной» и направляется в Министерство экономики и территориального развития Свердловской области (по запросу).

14.Отчет о результатах мониторинга, проводимого отраслевыми (функциональными) органами администрации городского округа «Город Лесной» по услугам, оказываемым подведомственными им муниципальными учреждениями, формируется и утверждается соответствующим отраслевым (функциональным) органом администрации городского округа «Город Лесной».

АНКЕТА

для проведения мониторинга качества и доступности муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги: _____

(указывается полное наименование муниципальной услуги)

Орган местного самоуправления: _____

(указывается наименование структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации городского округа «Город Лесной»)

1. Информированность об услуге

1.1. Наличие общей информации об услуге:

- а) На информационных стендах в органе местного самоуправления, предоставляющем услугу, и в сети Интернет (указать адрес сайта)
- б) Только в сети Интернет (указать адрес сайта)
- в) Только на информационных стендах в органе местного самоуправления, предоставляющем услугу

1.2. Наличие информации о местонахождении органа местного самоуправления, предоставляющего услугу, в сети Интернет:

- а) Да (указать адрес сайта)
- б) Нет

1.3. Наличие информации о графике работы органа местного самоуправления, предоставляющего услугу:

- а) На информационных стендах в органе местного самоуправления, предоставляющем услугу, и в сети Интернет (указать адрес сайта)
- б) Только в сети Интернет (указать адрес сайта)
- в) Только на информационных стендах в органе местного самоуправления, предоставляющем услугу

1.4. Наличие информации о порядке предоставления услуги и ее результате:

- а) На информационных стендах в органе местного самоуправления, предоставляющем услугу, и в сети Интернет (указать адрес сайта)
- б) Только в сети Интернет (указать адрес сайта)
- в) Только на информационных стендах в органе местного самоуправления, предоставляющем услугу

1.5. Наличие выделенной телефонной линии для консультирования по услуге и информации о ней в сети Интернет:

- а) Да
- б) Нет

1.6. Наличие информации о порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления услуги:

а) На информационных стендах в органе местного самоуправления, предоставляющем услугу, и в сети Интернет (указать адрес сайта)

б) Только в сети Интернет (указать адрес сайта)

в) Только на информационных стендах в органе местного самоуправления, предоставляющем услугу

1.7. Наличие перечня документов, необходимых заявителю для получения соответствующей услуги:

а) На информационных стендах в органе местного самоуправления, предоставляющем услугу, и в сети Интернет (указать адрес сайта)

б) Только в сети Интернет (указать адрес сайта)

в) Только на информационных стендах в органе местного самоуправления, предоставляющем услугу

1.8. Наличие сведений о платности/безвозмездности предоставления услуги:

а) На информационных стендах в органе местного самоуправления, предоставляющем услугу, и в сети Интернет (указать адрес сайта)

б) Только в сети Интернет (указать адрес сайта)

в) Только на информационных стендах в органе местного самоуправления, предоставляющем услугу

1.9. Основания для приостановления предоставления услуги или отказа в ее предоставлении указаны:

а) На информационных стендах в органе местного самоуправления, предоставляющем услугу, и в сети Интернет (указать адрес сайта)

б) Только в сети Интернет (указать адрес сайта)

в) Только на информационных стендах в органе местного самоуправления, предоставляющем услугу

1.10. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги, указаны:

а) На информационных стендах в органе местного самоуправления, предоставляющем услугу, и в сети Интернет (указать адрес сайта)

б) Только в сети Интернет (указать адрес сайта)

в) Только на информационных стендах в органе местного самоуправления, предоставляющем услугу

1.11. Услуга предоставляется на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг:

- а) Да
- б) Нет

1.12. Наличие утвержденного административного регламента предоставления услуги:

а) Да, при этом административный регламент соответствует требованиям Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных муниципальных услуг»

б) Да, но административный регламент не соответствует требованиям Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных муниципальных услуг»

в) Нет

1.13. Наличие свободного доступа к административному регламенту предоставления услуги и (или) ее стандарту в сети Интернет:

а) Да

б) Нет

2. Технологичность предоставления услуги

2.1. Уровень оснащения доступной для заявителя (получателя) копировальной и другой техникой, необходимой для качественного предоставления услуги:

а) Полное оснащение

б) Частичное оснащение

в) Отсутствие оснащения

2.2. Размещены ли в Реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области сведения об услуге:

а) Да

б) Нет

2.3. Размещены ли в Реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области, на сайте органа местного самоуправления, предоставляющего услугу, электронные формы заявлений и других документов, необходимых заявителю для получения услуги (если такие документы предусмотрены регламентом или стандартом предоставления услуги), а также имеется возможность скачать формы и заполнить их:

а) Да

б) Нет

2.4. Наличие автоинформатора об услуге:

а) Да

б) Нет

3. Комфортность предоставления услуги

3.1. Время в минутах, затрачиваемое пешеходом на дорогу от ближайшей остановки общественного транспорта до органа местного самоуправления, предоставляющего услугу:

а) 5 минут и менее

б) От 5 до 10 минут

в) Более 10 минут

3.2. Наличие бесплатной автомобильной парковки:

- а) Да
- б) Нет

3.3. Наличие мест для сидения в местах ожидания:

- а) Да
- б) Нет

3.4. Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах:

- а) Да
- б) Нет

3.5. Общее количество специалистов органа местного самоуправления, предоставляющего услугу, к которым должен обратиться получатель в процессе предоставления услуги (за одно посещение):

- а) Один специалист
- б) Два специалиста
- в) Три и более специалистов

3.6. Количество посещений органа местного самоуправления, предоставляющего услугу, в процессе ее предоставления:

- а) Один раз
- б) Два раза
- в) Три и более раз

3.7. График работы органа местного самоуправления, предоставляющего услугу (в части предоставления услуги):

- а) Рабочие дни, рабочие часы + суббота
- б) Рабочие дни, рабочие часы
- в) Рабочие дни, определенные часы

4. Профессиональная компетенция персонала

4.1. Наличие повторных обращений по причине ошибки специалистов органов власти до окончания предоставления услуги:

- а) Есть
- б) Нет

4.2. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением услуги:

- а) Есть
- б) Нет

4.3. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим обращением специалистов с заявителями (получателями) муниципальных услуг:

- а) Есть
- б) Нет

МЕТОДИКА
оценки качества и доступности предоставления муниципальных услуг

Наименование муниципальной услуги:

(указывается полное наименование муниципальной услуги)

Орган местного самоуправления:

(указывается наименование структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации городского округа «Город Лесной»)

№	Вариант ответа	Балл	№	Вариант ответа	Балл	№	Вариант ответа	Балл	№	Вариант ответа	Балл
1.1.	а	2	2.1.	а	2	3.1.	а	2	4.1.	а	-1
	б	1		б	1		б	2			
	в	0		в	0		в	0	4.2.	а	-1
1.2.	а	1	2.2.	а	2	3.2.	а	2		б	2
	б	0		б	0		б	0	4.3.	а	-1
1.3.	а	2	2.3.	а	2	3.3.	а	2			б
	б	1		б	0		б	0			
	в	0	2.4.	а	2	3.4.	а	2			
1.4.	а	2		б	0		б	0			
	б	1			3.5.	а	2				
	в	0				б	1				
1.5.	а	1			3.6.	а	2				
	б	0				б	1				
1.6.	а	2			3.7.	а	2				
	б	1				б	1				
	в	0				в	0				
1.7.	а	2									
	б	1									
	в	0									
1.8.	а	2									
	б	1									
	в	0									
1.9.	а	2									
	б	1									
	в	0									
1.10.	а	2									
	б	1									
	в	0									
1.11.	а	1									
	б	0									
1.12.	а	2									
	б	1									
	в	0									
1.13.	а	1									
	б	0									
Итого по разделу 1:			Итого по разделу 2:			Итого по разделу 3:			Итого по разделу 4:		

АНКЕТА
проведения опроса заявителей о качестве предоставления муниципальной
услуги

Наименование муниципальной услуги:

(указывается полное наименование муниципальной услуги)

Орган местного самоуправления:

(указывается наименование структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации городского округа «Город Лесной»)

Контактные данные получателя муниципальной услуги:

1. ФИО * _____

2. Контактный телефон * _____

3. Наименование организации (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) * _____

4. Время для телефонного опроса с 08.30 до 17.30 часов: _____

Вопросы мониторинга:

1. Сколько раз Вам пришлось обратиться в орган местного самоуправления для получения муниципальной услуги?

а) Один раз

б) Два раза

в) Три и более раз

2. Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди для подачи заявления?

_____ мин _____ час

3. Сколько времени было потрачено на получение услуги с момента подачи заявления?

_____ мин _____ час _____ дней

4. Какое количество денежных средств было потрачено на получение данной услуги?

_____ рублей

5. Количество денежных средств потраченных на посреднические услуги?
_____рублей

(укажите цели платежей)

6. Довольны ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями специалиста, предоставляющего услугу?

а) да, доволен

б) нет, не доволен

7. Считаете ли Вы комфортными для себя условия, созданные в месте предоставления муниципальной услуги?

а) да, считаю комфортными

б) нет, считаю некомфортными

(указать, что необходимо улучшить)

(дата)

(подпись, фамилия, имя, отчество должностного лица проводившего опрос)

МЕТОДИКА
оценки качества предоставления муниципальной услуги по результатам
опроса заявителей

Наименование муниципальной услуги:

(указывается полное наименование муниципальной услуги)

Орган местного самоуправления:

(указывается наименование структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации городского округа «Город Лесной»)

1. Количество обращений заявителя для получения одной услуги		
а) один раз	-	2
б) два раза	-	1
в) три и более раза	-	0
2. Сколько времени потрачено на ожидание приема в очереди, для подачи заявления		
а) менее 15 минут	-	2
б) более 15 минут	-	0
3. Время, потраченное на получение муниципальной услуги		
а) в соответствии с регламентом	-	2
б) более чем, установлено регламентом	-	0
4. Количество денежных средств, потраченных на получение муниципальной услуги		
а) в соответствии с регламентом	-	1
б) более, чем, установлено регламентом	-	0
5. Количество денежных средств, потраченных на посреднические услуги		
а) есть	-	- 1
б) нет	-	1
6. Качество консультирования специалистом, предоставляющим услугу		
а) да, доволен	-	1
б) нет, не доволен	-	0
7. Комфортность условий		
а) да, считаю комфортными	-	1
б) нет, считаю некомфортными	-	0
Итого:	-	