



ГЛАВА ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ВЕРХНЯЯ ТУРА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 18.02.2013г. № 22

Об организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Городском округе Верхняя Тура

В соответствии с Концепцией снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 N 1021-р, Программой снижения административных барьеров, оптимизации и повышения качества предоставления муниципальных услуг в Городском округе Верхняя Тура на 2011-2013 годы, утвержденной Постановлением главы Городского округа Верхняя Тура от 09.09.2011г. № 208,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить:

1.1. Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Городском округе Верхняя Тура (приложение № 1);

1.2. Типовую анкету для проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Городском округе Верхняя Тура (приложение № 2);

1.3. Форму отчета о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Городском округе Верхняя Тура (приложение № 3);

1.4. Форму аналитической записки к отчету о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (приложение № 4).

2. Настоящее Постановление опубликовать в газете "Голос Верхней Туры" и разместить на официальном сайте Городского округа Верхняя Тура в сети "Интернет".

3. Контроль исполнения настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава городского округа

А.В.Брезгин

000658

Порядок
проведения мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в Городском округе Верхняя Тура

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Городском округе Верхняя Тура разработан в соответствии с Методическими рекомендациями Минэкономразвития по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (Письмо от 29.04.2011 N 8863-ОФ/Д09), Методических рекомендаций по разработке программ муниципальных образований в Свердловской области проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, одобренных Распоряжением Правительства Свердловской области от 30.09.2011 N 1746-РП.

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

3. Мониторинг осуществляется органами (структурными подразделениями) администрации Городского округа Верхняя Тура и муниципальными учреждениями в отношении предоставляемых ими муниципальных услуг.

II. Цели и задачи проведения мониторинга

4. Мониторинг осуществляется в целях:

1) выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений исследуемых параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг, в том числе финансовых затрат, полных временных затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг;

2) последующего определения и реализации мер по улучшению

выявленных значений исследованных параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям;

3) контроля последующей динамики качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

5. Основными задачами мониторинга являются:

1) выявление административных барьеров при предоставлении муниципальных услуг и выработка предложений по их устранению;

2) выявление факторов, способствующих появлению административных барьеров, и выработка предложений по их устранению;

3) анализ соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг;

4) выявление динамики роста (снижения) уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг;

5) подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг.

III. Объект мониторинга

6. Мониторинг проводится в отношении муниципальных услуг, результат предоставления которых является конечным для заявителя муниципальной услуги, классифицированных по следующим признакам:

1) по категориям заявителей:

а) муниципальные услуги, заявителями по которым являются физические лица;

б) муниципальные услуги, заявителями по которым являются индивидуальные предприниматели и юридические лица;

в) муниципальные услуги, заявителями по которым являются физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели, и юридические лица;

2) по критериям значимости муниципальной услуги для проведения мониторинга (услуга может принадлежать к одной или нескольким из нижеперечисленных категорий):

а) муниципальные услуги, соответствующие критерию массовости;

б) муниципальные услуги, соответствующие критерию общественной (социальной) значимости;

в) муниципальные услуги, соответствующие критерию массовости и экономической значимости для бизнеса, определенные нормативно-правовыми актами Министерства экономического развития Российской Федерации и Правительства Свердловской области;

г) муниципальные услуги, по которым к моменту начала проведения мониторинга выявлены существенные проблемы при их предоставлении.

7. Перечень услуг, по которым проводится мониторинг, утверждается постановлением главы Городского округа Верхняя Тура.

8. В ходе мониторинга исследуются:

1) нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым

параметрам их качества и доступности;

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

3) оценка заявителями качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

IV. Предмет мониторинга

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

1) соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг;

2) обращения заявителей, обусловленные проблемами, возникающими у заявителей при получении муниципальной услуги;

3) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги;

4) затраты времени заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги.

10. Администрацией Городского округа Верхняя Тура, исходя из особенностей исследуемых муниципальных услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей могут устанавливаться дополнительные параметры качества предоставления муниципальных услуг, исследуемые при проведении мониторинга.

V. Этапы проведения мониторинга

11. Мониторинг проводится в пять этапов.

12. На первом этапе осуществляется:

1) определение критерия значимости услуги для проведения мониторинга;

2) выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг в соответствии с критериями значимости услуги;

3) выбор методов сбора и обработки информации по исследуемым муниципальным услугам.

13. На втором этапе осуществляется:

1) предварительный анализ нормативно-правовой базы, жалоб граждан и организаций, открытых источников с целью определения проблем, возникающих при предоставлении муниципальных услуг;

2) разработка инструментов сбора информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, в том числе форм анкет, рекомендаций интервьюерам, сводных форм.

Форма типовой анкеты для проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг утверждается постановлением главы Городского округа Верхняя Тура. Органы (структурные подразделения)

администрации Городского округа Верхняя Тура, учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, могут расширять перечень вопросов типовой анкеты, исходя из особенностей исследуемых муниципальных услуг;

3) формирование выборки для проведения опросов.

Для проведения опросов могут применяться следующие типы выборки:

- случайная (вероятностная), при которой каждый элемент выборки (получатель услуги) имеет определенную, заранее заданную вероятность быть отобранным. Методом построения такого типа выборки может быть случайная, механическая (систематическая), стратифицированная (районированная) или серийная выборка;

- неслучайная (невероятностная), при которой отбор осуществляется по субъективным критериям - доступности, типичности, равногo представительства и т.д.

14. На третьем этапе осуществляется:

1) сбор первичной информации;

2) формирование итоговых массивов данных, заполнение сводных форм представления информации;

3) контроль исполнителей, осуществляющих сбор информации по исследуемым муниципальным услугам.

15. На четвертом этапе по каждой из исследуемых муниципальных услуг, осуществляются действия по анализу и оценке первичной информации, в результате должны быть установлены следующие показатели:

1) затраты времени и финансовые затраты заявителя на получение муниципальной услуги;

2) нормативно установленные и фактические значения исследуемых параметров;

3) параметры, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

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

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

16. На пятом этапе проводится подготовка предварительных предложений по мерам, направленным на улучшение выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества муниципальных услуг гражданам и организациям, предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты Городского округа Верхняя Тура.

Указанные предложения должны содержать следующие рекомендации:

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

2) о приведении фактических (реальных) значений исследованных параметров в соответствие с их нормативно установленными значениями;

3) об изменении нормативно установленных значений исследованных

параметров, обеспечивающих решение выявленных проблем, приближение к ожиданиям получателей;

4) об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой муниципальной услуги.

VI. Методы проведения мониторинга

17. При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой муниципальной услуги могут использоваться следующие методы сбора первичной информации:

1) опрос заявителей.

Виды опросов, которые могут применяться в ходе сбора первичной информации от заявителей:

- личное устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления услуги (проводится по месту предоставления услуги либо по месту жительства заявителя);

- интервью по телефону;

- формализованный письменный опрос (анкетирование) заявителей (проводится по месту предоставления услуги, а также через официальный сайт Городского округа Верхняя Тура);

2) невключенное структурированное наблюдение по месту предоставления услуги.

Данный метод представляет собой сбор информации, который осуществляется при посещении независимым наблюдателем места предоставления услуги путем фиксации наблюдений в формализованном виде;

3) изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг).

Данный метод включает в себя анализ административных регламентов предоставления услуг и иных нормативных правовых актов с целью определения, уточнения и сравнения нормативно устанавливаемых значений исследуемых показателей.

18. При проведении мониторинга качества предоставления отдельных услуг дополнительно могут быть использованы следующие методы:

1) проведение фокус-групп;

2) экспертное интервью с представителями органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предоставляющих услуги, представителями посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении услуги, а также представителями объединений граждан и организаций, выступающими экспертами в данном вопросе;

3) включенное наблюдение (метод контрольных закупок);

4) метод экспертных оценок.

19. Выбор методов сбора первичной информации для проведения мониторинга качества предоставления каждой отдельной услуги

осуществляется на основании следующих критериев:

1) наличие особенностей группы заявителей:

а) заявителями являются специфические категории граждан, непосредственный контакт с которыми установить достаточно сложно;

б) заявителем потенциально может быть каждый (услуга является массовой);

2) наличие особенностей процесса предоставления услуги:

а) предоставление услуги обнаруживает ранее не выявлявшиеся проблемы;

б) услуга предоставляется не самостоятельно, а в комплексе с другими услугами.

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

1) статистическую информацию органов власти и организаций, оказывающих услуги;

2) данные судов и прокуратуры;

3) информацию от общественных объединений;

4) информацию от экспертных организаций.

VII. Результаты мониторинга

21. По итогам проведения мониторинга составляется отчет и аналитическая записка по формам, утверждаемым постановлением главы Городского округа Верхняя Тура.

22. Муниципальные учреждения представляют отчет о результатах проведения мониторинга с аналитической запиской в органы (структурные подразделения) администрации Городского округа Верхняя Тура, курирующие их деятельность:

1) за 1 квартал, полугодие и 9 месяцев - до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом;

2) за год - до 20 декабря отчетного года.

23. Органы (структурные подразделения) администрации Городского округа Верхняя Тура представляют отчет о результатах проведения мониторинга с аналитической запиской на бумажном и электронном носителях в организационно-архивный отдел администрации Городского округа Верхняя Тура:

1) за 1 квартал, полугодие и 9 месяцев - до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом;

2) за год - до 25 декабря отчетного года.

24. Организационно-архивный отдел администрации Городского округа Верхняя Тура обобщает представленные отчеты по результатам представления муниципальных услуг в Городском округе Верхняя Тура и направляет сводную информацию в Министерство экономики Свердловской области при поступлении запроса.

25. Материалы годового отчета по результатам предоставления муниципальных услуг в Городском округе Верхняя Тура размещаются на официальном сайте Городского округа Верхняя Тура.

Типовая анкета
для проведения мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в Городском округе Верхняя Тура

N	Вопрос	Ответ
1.	Наименование муниципальной услуги	
2.	Наименование органа (структурного подразделения) администрации или учреждения, предоставляющего услугу	
3.	Сколько раз Вы посещали администрацию (учреждение) для получения нужного результата предоставления услуги?	
4.	Укажите все причины Вашего посещения администрации (учреждения) в процессе получения услуги:	выбрать из пунктов (поставьте отметку в нужных строках)
4.1.	Получение консультации	
4.2.	Предоставление документов	
4.3.	Исправление обнаруженных ошибок в документах	
4.4.	Дополнительное предоставление документов от других органов местного самоуправления, органов власти и организаций	
4.5.	Повторное посещение из-за большой очереди	
4.6.	Получение результата предоставления услуги	
4.7.	Другое (опишите)	
5.	Из каких источников Вы получили информацию о порядке предоставления муниципальной услуги?	выбрать из пунктов (поставьте отметку в нужных строках)
5.1.	Непосредственно от сотрудников администрации	
5.2.	Информация размещена на стендах в администрации (учреждения)	
5.3.	По справочным телефонам администрации (учреждения)	
5.4.	Через Портал государственных и	

	муниципальных услуг	
5.5.	Через Интернет-сайт Городского округа Верхняя Тура	
5.6.	Другие	
6.	Вам приходилось по требованию сотрудников администрации (учреждения) предоставлять документы от других структурных подразделений администрации и организаций?	
7.	Если приходилось, то укажите наименования этих структурных подразделений администрации и организаций	
8.	Время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги составило:	___ часов ___ минут
9.	Дата приема документов сотрудником администрации (учреждения)	
10.	Дата получения Вами результата предоставления услуги	
11.	Вас удовлетворяет организация очереди в администрации (учреждения), предоставляющем услугу?	
12.	Вас удовлетворяет срок предоставления услуги?	
13.	Вас удовлетворяет внимательность и вежливость сотрудников администрации (учреждения), предоставляющих услугу?	
14.	Вас удовлетворяет компетентность сотрудников администрации (учреждения), предоставляющих услугу?	
15.	Вам приходилось сталкиваться с необоснованными (по Вашему мнению) действиями сотрудников администрации (учреждения) при предоставлении муниципальной услуги?	
16.	Если приходилось, то укажите необоснованные действия сотрудников администрации (учреждения):	выбрать из пунктов (поставьте отметку в нужных строках)
16.1.	Предложили обратиться в другую	

	организацию, оказывающую услугу за плату	
16.2.	Требование предоставления документов, не предусмотренных административным регламентом предоставления муниципальной услуги	
16.3.	Другие действия (укажите)	
17.	Какое количество денежных средств было потрачено на получение данной услуги?	_____ руб. __ коп.
18.	Количество денежных средств потраченных на неформальные платежи, посреднические услуги?	_____ руб. __ коп.
19.	Ваши рекомендации по улучшению качества предоставления муниципальной услуги	

Приложение № 3
к Постановлению главы
Городского округа Верхняя Тура
от 18.02. 2013 г. N 22

Отчет
о результатах проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг

_____ г.
Орган (структурное подразделение)
администрации ГО Верхняя Тура (учреждение), предоставляющий услугу

за период январь - 20 г.

N п/п	Наименование услуги	Наличие/отсутствие утвержденного административного регламента предоставления муниципальной услуги (при наличии указать реквизиты документа)	Наличие/отсутствие информации о муниципальной услуге на Едином портале государственных и муниципальных услуг	Всего обращений заявителей за получение услуги (в отчетном периоде), единиц	Количество обращений (жалоб) заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении услуги	Количество обращений (жалоб) заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении услуги, %	Доля обращений заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении услуги, %		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут	Срок предоставления услуги, дней	Стоимость получения результатов каждой услуги, руб.					
							Количество	Доля			Норма-тив	Факт	Норма-тив	Факт		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Услуга 1															
2	Услуга 2															
3	...															
4	...															

Руководитель
(должность)

Подпись

/ _____ /
И.О. Фамилия

Контактные данные исполнителя:
(Ф.И.О., должность, телефон)

*Аналитическая записка
к отчету о результатах проведения
качества предоставления муниципальных услуг*

Орган (структурное подразделение) администрации
Городского округа Верхняя Тура, муниципальное учреждение

Отчетный период _____

Раздел 1. Общие сведения о проведенном исследовании

1. Перечень предоставляемых муниципальных услуг, в том числе по которым проведен мониторинг.
2. Доля муниципальных услуг, в отношении которых проводится мониторинг, от общего числа услуг, предоставляемых органом (структурным подразделением) администрации, муниципальным учреждением (процентов).
3. Описание круга заявителей в целом (в т.ч. количество респондентов, их состав, территориальное распределение и т.д.).
4. Сведения о проведенном исследовании (методы сбора информации, тип выборки).
5. Количество заявителей, принявших участие в мониторинге, их описание.

***Раздел 2. Описание выявленных проблем предоставления
муниципальных услуг и предложений по их решению***

1. Проблемы, выявленные при предоставлении муниципальных услуг.
2. Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:
 - 1) предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг;
 - 2) предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в том числе:
 - об изменении перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
 - об изменении срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;
 - об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими муниципальные услуги;

- другие.

3. Сведения о принятых мерах (и их результатах) по устранению выявленных проблем предоставления исследуемых муниципальных услуг.

Руководитель _____ И.О. Фамилия

Контактные данные исполнителя (Ф.И.О. должность, телефон)
