



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ЯРСКИЙ РАЙОН»
«ЯР ЁРОС» МУНИЦИПАЛ КЫЛДЫТЭТЛЭН АДМИНИСТРАЦИЕЗ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «20» апреля 2015г.

№ 301

пос. Яр

Об утверждении методики и порядка проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Ярском районе

В целях осуществления мониторинга удовлетворенности граждан качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и установленных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» Администрация муниципального образования «Ярский район» ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые методику и порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Ярском районе.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя Аппарата Главы муниципального образования «Ярский район», Ярского районного Совета депутатов и Администрации муниципального образования «Ярский район» Мышкина А.А..

Глава Администрации муниципального образования «Ярский район»

Е.А. Пагина

Проект постановления вносит:

Н.В. Леонтьева

Согласовано:

Заместители главы Администрации района

О.В. Семакин

Н.Ю. Несмелова



Постановление разослать: прокурору района, Руководителю Аппарата, ОУИ, ОАСКХ, МФЦ, УНО, АС, ЗАГС, ОПР, СРС, УСХ, Ившиной М.А., Егоровой С.Ю., Наймушиной И.В., Булдаковой В.А.

**Методика и порядок проведения мониторинга
качества предоставления государственных и муниципальных услуг
в Ярском районе**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Методика и порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Ярском районе (далее Методика и Порядок) разработаны в целях дальнейшего совершенствования системы управления в Ярском районе, повышения качества государственных и муниципальных услуг, достижения показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ Президента № 601).

1.2. Настоящие Методика и Порядок определяют процедуру сбора, обработки и документирования информации, в рамках комплексной системы наблюдения оценки качества работы органов (организаций), предоставляющих услуги.

1.3. Настоящие Методика и Порядок направлены на формирование единого подхода при организации и проведении в Ярском районе ежеквартального мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг (услуг организаций).

1.4. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг (услуг организаций) является обязательным инструментом анализа соответствия нормативных показателей и показателей текущей практики предоставления государственных и муниципальных услуг (услуг организаций) в Ярском районе.

1.5. Результаты Мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг (услуг организаций) могут быть использованы для выявления и применения опыта лучших практик предоставления государственных и муниципальных услуг (услуг организаций), а также для совершенствования административных процедур и сокращения сроков предоставления государственных и муниципальных услуг (услуг организаций).

2. Цели, задачи и принципы Мониторинга

2.1. Целью проведения Мониторинга качества услуг является системное определение и изучение значений показателей, характеризующих качество предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - услуг) в Ярском

районе, а также совершенствование форм и методов работы по улучшению данных показателей качества.

2.2. Основными задачами мониторинга являются:

1) определение уровня общей удовлетворенности граждан и организаций качеством предоставления услуг;

2) определение соблюдения стандарта предоставления услуг, установленных федеральным законодательством и административными регламентами предоставления услуг;

3) определение уровня доступности услуг в части территориальной удаленности, финансовой приемлемости, удобства графика работы, привлекаемых организаций. Под доступностью услуги понимаются характеристики процесса ее предоставления, определяющие возможность получения услуги заявителями с учетом всех объективных ограничений;

4) определение технологичности процедур предоставления услуг в части оптимальности временных, финансовых и других затрат на их получение;

5) выявление коррупциогенности при предоставлении услуг;

6) определение возможности досудебного обжалования полученных результатов в части информированности заявителей услуг о механизмах досудебного обжалования и наличии реальных условий для их реализации;

7) выявление проблем, возникающих у заявителей при получении услуг, в том числе сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя для получения государственной или муниципальной услуги до 15 минут;

8) разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества их предоставления.

2.3. Объектом мониторинга являются:

1) отдельная услуга, результат предоставления которой является конечным для получателя;

2) комплекс услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата, решения жизненной ситуации (например: строительство жилого дома);

3) комплекс услуг, предоставляемых отдельным органом (организацией), предоставляющим услуги;

4) перечень услуг, которые в соответствии с нормативно обоснованными требованиями должны быть приведены в соответствие с действующим законодательством.

5) массовые услуги, предоставляемые различным категориям заявителей;

6) услуги, в отношении которых зафиксированы неоднократные обоснованные жалобы заявителей на качество их предоставления, а также имеются сведения о несоблюдении требований нормативных правовых актов, регулирующих вопросы их предоставления (обращения и жалобы граждан, акты прокурорского реагирования, публикации в средствах массовой информации).

2.4. Общие целевые индикаторы Мониторинга:

доля опрошенных заявителей – не менее 50% от числа обратившихся.

2.5. Качество предоставления услуг гражданам и организациям оценивается

в соответствии с системой показателей и индикаторов мониторинга качества предоставления услуг, приведенных в разделе 5 настоящих Методики и Порядка.

3. Методы проведения мониторинга

3.1. Для оценки параметров качества предоставления услуг при проведении мониторинга могут использоваться следующие методы:

3.1.1. Опрос заявителей.

Данный метод предусматривает опрос граждан и организаций, являющихся получателями услуг.

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);

- формализованный письменный опрос (анкетирование) получателей (проводится по месту предоставления услуги, либо с использованием средств почтовой связи, либо через Единый портал государственных и муниципальных услуг, а также Региональный портал государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики). Типовая анкета приведена в Приложении к настоящим Методике и Порядку.

3.1.2. Изучение нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг.

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

3.2. Выбор метода сбора первичной информации для проведения мониторинга качества предоставления каждой отдельной услуги осуществляется на основании следующих критериев:

3.2.1. Наличие особенностей группы заявителей:

- заявители проживают на удаленных, труднодоступных территориях;
- заявители обращались за услугой более двух лет назад либо до изменения порядка предоставления данной услуги;

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

- средний возраст заявителей; выбор разной возрастной группы опрашиваемых по возрасту и полу.

3.2.2. Наличие особенностей процесса предоставления услуги:

- сезонный характер услуги;

- результат услуги предоставляется по почте;

- услуга предоставляется в электронном виде;

- внесены изменения в административный регламент предоставления услуги;

- предоставление услуги обнаруживает ранее не выявлявшиеся проблемы;

- предоставление услуги связано с издержками заявителей;

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

Результат выбора метода сбора первичной информации фиксируется по каждой услуге, по которой проводится мониторинг.

4. Этапы проведения мониторинга

4.1. Мониторинг проводится специалистами структурных подразделений органов местного самоуправления муниципального образования «Ярский район»,

специалистами Администраций сельских поселений Ярского района, специалистами автономного учреждения муниципального образования «Ярский район» «Многофункционального центра» (далее – специалистами).

4.2. Мониторинг проводится ежеквартально.

4.3. Мониторинг включает в себя следующие этапы:

- 1) организацию и подготовку к проведению мониторинга;
- 2) проведение мониторинга;
- 3) обработку результатов;
- 4) написание аналитического отчета.

4.3.1. Этап организации и подготовки к проведению мониторинга включает в себя:

- формирование перечня услуг, которые будут оцениваться по параметрам качества предоставления услуг, отобранных для мониторинга в отчетном периоде;
- выбор и уточнение метода сбора первичной информации для каждой услуги, включенной в перечень услуг, отобранных для мониторинга;
- определение методов обработки и анализа информации по каждой услуге, отобранной для мониторинга.

4.3.2. Проведение мониторинга:

- проведение этапа сбора первичной информации в соответствии с выбранными методами и утвержденными методиками;
- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

4.3.3. Обработка результатов:

- формирование итоговых данных мониторинга, осуществляемых специалистами путем перевода заполненных обезличенных опросных листов (анкет) в электронный вид и проверка итоговых данных. Итоговые данные мониторинга создаются в форме электронных таблиц и хранятся исполнителем мониторинга в течение пяти лет с момента завершения этапа сбора первичной информации (количественных данных);

- заполнение отчетных форм представления первичной информации для анализа и интерпретации (таблица приведена в разделе 6 настоящих Методики и Порядка), а также заполнение ежеквартальной информации о количестве предоставленных государственных и муниципальных услуг и количестве направленных межведомственных запросов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг (столбец 14).

4.3.4. По итогам проведения мониторинга в Ярском районе специалистом отдела правовой работы Аппарата Главы муниципального образования «Ярский район», Ярского районного Совета депутатов и Администрации муниципального образования «Ярский район» составляется аналитический отчет, содержащий:

- методологическую информацию о проведенном исследовании – методы, используемые при сборе первичной социологической информации, перечень точек (территорий) ее сбора, объем выборки, перечень групп респондентов;

- описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуг, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по решению указанных проблем;

- анализ полученных результатов в динамике с результатами мониторинга предыдущих лет. Аналитический отчет о результатах проведения мониторинга должен сопровождаться таблицами, содержащими фактические данные о предоставленных услугах. Аналитический отчет может сопровождаться графиками и диаграммами. Аналитический отчет о результатах проведения мониторинга по

итогам года предоставляется Главе Администрации муниципального образования «Ярский район» в срок до 31 января года следующим за отчетным.

5. Показатели и индикаторы мониторинга

5.1. При проведении мониторинга оцениваются показатели качества предоставления услуг по данным социологических опросов. Мониторинг качества услуг включает в себя анализ и оценку следующих основных параметров качества предоставления услуг:

5.1.2. Параметры, анализируемые с использованием самообследования:

1) соответствие процедуры предоставления услуги утвержденным регламентам и стандартам качества предоставления услуг, в том числе стандартам комфортности предоставления услуг;

2) время, необходимое для получения заявителем услуги, начиная от даты подачи заявления до получения заявителем конечного результата (нормативно установленное и фактическое, отклонение реальных от нормативно установленных значений);

3) организация межведомственного взаимодействия в целях организации оказания услуг;

5.1.3. Параметры, анализируемые через внешнее обследование:

1) обращения заявителя в орган (организацию), предоставляющий услуги, обусловленные требованиями указанных органов (организаций), необходимые для получения конечного результата услуги (их нормативно установленные и фактические состав и количество);

2) финансовые затраты заявителя при получении им услуги (нормативно установленные и фактические, отклонение реальных от нормативно установленных значений);

3) наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением услуг;

4) привлечение заявителями посредников для получения услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов (организаций), предоставляющих услуги;

5) наличие исчерпывающей информации о порядке предоставления услуги в местах приема заявителей;

6) наличие исчерпывающей информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;

7) возможность получения заявителем услуги в электронном виде;

8) среднее время ожидания в очереди заявителей при обращении за услугой, в том числе за услугой, связанной со сферой предпринимательской деятельности (минут);

9) возможность получения услуги заявителем в удобное для него время (график работы);

10) возможность получения заявителем услуги по принципу «одного окна»;

- 11) наличие жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа (организации), предоставляющей услуги, за ненадлежащее оказание услуг;
- 12) проблемы, возникающие у заявителей при получении услуги;
- 13) удовлетворенность получателей предоставленной услугой, ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам);
- 14) ожидания заявителя в отношении улучшения качества предоставления исследуемой услуги.

6. Оценка результата мониторинга.

Оценка результата опроса по каждой услуге рассчитывается по формуле:

$$S = (T/K) \times 100\%$$

Где:

S - Степень удовлетворенности заявителя

T – количество положительных ответов № 2-10 и 13 анкеты (приложение к настоящим Методике и Порядку).

K= 10 (количество вопросов № 2-10 и 13)

Пример расчета:

Если респондент ответил на 7 вопросов положительно, то степень удовлетворенности будет $(7/10) \times 100 = 70\%$

Данные расчетов записываются в сводную таблицу

Общее количество респондентов (Ф)	
Количество респондентов давших оценку удовлетворенности (степень удовлетворенности) 70% - 100% (А)	
Количество респондентов давших оценку удовлетворенности (степень удовлетворенности) 0% - 60%	
Доля заявителей удовлетворенных качеством предоставления услуги (Z)	

Доля заявителей удовлетворенных качеством предоставления услуги рассчитывается по формуле:

$$Z = (A/\Phi) \times 100\%$$

Приложение
к Методике и порядку проведения
мониторинга качества предоставления
государственных и муниципальных услуг
в Ярском районе

АНКЕТА

Администрация муниципального образования «Ярский район» приглашает Вас принять участие в опросе с целью выявления степени удовлетворенности населения качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в Ярском районе.

Мы заинтересованы в том, чтобы при разработке мер по повышению качества и доступности услуг в полной мере было учтено мнение населения (заявителей). Анкета анонимна. Результаты исследования будут использованы только в обобщенном виде, поэтому просим Вас отвечать на вопросы наиболее полно и искренне. При ответе на вопросы обведите кружком или подчеркните один из вариантов ответа.

Заранее благодарим Вас за помощь и внимание.

1. Наименование услуги

2. Удовлетворяет ли Вас график работы органа предоставляющего услугу?

Да

Нет

3. Удовлетворены ли Вы оснащением места получения услуги (наличие мест для заполнения документов, наличие стендов с информацией о порядке предоставления услуг, доступность для маломобильных групп населения)?

Да

Нет

4. Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудников, работающих с Вами?

Да

Нет

5. Сколько времени Вы потратили в очереди на ожидание приема для подачи заявления (пакета документов), получение документа?

- вызвали сразу
- менее 5 минут
- от 5 до 15 минут
- более 15 минут.

6. Информация о требуемых документах для получения услуги, сроках оказания услуги, о возможности досудебного обжалования результата предоставления услуги была полной?

Да

Нет

7. Возникло ли у Вас желание подать жалобу в связи с качеством предоставления государственной и муниципальной услуги или недобросовестной работой специалистов? Если возникло, то подавали ли Вы такие жалобы или нет? (Один ответ)

- не подавал(а) жалобу, и не возникало такого желания
- не подавал(а) жалобу, но такое желание возникало
- подавал(а) жалобу

8. Сколько раз Вам пришлось посещать орган при оформлении услуги (подача заявления, предоставление дополнительных документов, получение результата услуги)

- один раз,
- два раза,
- три и более раза.

9. Если Вам приходилось платить деньги за получение услуги, которую Вы получали сегодня, оцените, пожалуйста, сколько Вам пришлось заплатить для получения этой услуги?

- ничего оплачивать не требовалось;
- требовалось оплатить только государственную пошлину;
- требовалось заплатить чиновнику;
- требовалось оплатить иные расходы в размере: _____ рублей.

Укажите, пожалуйста, что Вы оплачивали (например, услуги посредника и т.п.)

10. Знаете ли Вы о существовании Портала государственных и муниципальных услуг?

- да, постоянно пользуюсь;
- да, пару раз заходил;
- да, что-то слышал, но никогда не пользовался;
- нет, не знаю, что это такое.

Если Вы ответили «нет» на предыдущий вопрос, пропустите, пожалуйста, вопросы 11-12

11. Пользовались ли Вы когда-нибудь этим Порталом?

- искал информацию об услуге;
- искал справочную информацию об органах власти;
- оформлял услугу;
- нет, не пользовался.

Если Вы никогда не оформляли услугу в электронном виде через Интернет, пропустите, пожалуйста, вопрос 12.

12. Изменилось ли качество предоставления услуг на Портале за последнее время?

- улучшилось;
- не изменилось;
- ухудшилось;
- затрудняюсь ответить.

13. Удовлетворяет ли Вас качество оказанной услуги?

Да

Нет

14. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем порядке организации деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления, учреждений, учредителями которых являются исполнительные органы государственной власти Удмуртской Республики и органы местного самоуправления в Удмуртской Республике, предоставляющих государственные и муниципальные услуги для улучшения процесса предоставления государственных и муниципальных услуг?

(Запишите, пожалуйста, все, что скажет респондент)
