



ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
МАТВЕЕВСКИЙ РАЙОН ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

05.04.2013 № 370-12

Об утверждении положения по организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Матвеевском районе

На основании постановления Правительства Оренбургской области от 26.09.2012 года № 822-п «Об утверждении положения по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг в Оренбургской области»:

1. Утвердить положение по организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Матвеевском районе согласно приложению.

2. Функциональным органам администрации Матвеевского района:

2.1. Определить перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу в соответствии с методическими рекомендациями Минэкономразвития России.

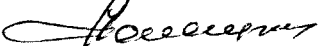
2.2. Проводить мониторинг качества и ежегодно, до 10 октября, представлять итоговые отчеты о результатах мониторинга в комитет экономики и прогнозирования администрации Матвеевского района.

3. Рекомендовать главам сельских поселений района пользоваться при проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг данным постановлением и ежегодно до 10 октября, представлять итоговые отчеты о результатах мониторинга в комитет экономики и прогнозирования администрации Матвеевского района.

4. Комитету экономики и прогнозирования ежегодно, до 1 ноября, осуществлять подготовку итогового доклада о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в соответствии с положением.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата главы администрации района А.В. Ожерельева

6. Постановление вступает в силу со дня его опубликования на официальном сайте администрации Матвеевского района

Глава администрации района  С.А. Лепешкин

Разослано: в дело-2, комитетам, отделам и управлениям администрации, сельским поселениям,.

**Положение
по организации проведения мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в Матвеевском район**

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет последовательность действий органов местного самоуправления Матвеевского района при проведении мониторинга качества муниципальных услуг, предоставляемых функциональными органами администрации Матвеевского района (далее – мониторинг).

2. Мониторинг является обязательным инструментом анализа текущей практики предоставления муниципальных услуг, применяемым для оценки деятельности функциональных органов администрации района по предоставлению муниципальных услуг, совершенствования и сокращения сроков административных процедур при предоставлении муниципальных услуг.

II. Цель и задачи мониторинга

3. Целью мониторинга является создание механизма, позволяющего:

3.1. регулярно проводить оценку и анализ соответствия фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям;

3.2. выявлять сложившиеся проблемы и недостатки при предоставлении муниципальных услуг;

3.3. разрабатывать и предпринимать меры, направленные на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг;

3.4. осуществлять контроль результативности принятых мер.

4. Задачи мониторинга:

4.1. оценка текущего уровня качества предоставления услуг, включая оценку уровня удовлетворенности получателей муниципальных услуг качеством и доступностью их предоставления;

4.2. определение соответствия условий, процедуры, результатов предоставления муниципальных услуг административному регламенту;

4.3. разработка рекомендаций по оптимизации процедур предоставления услуг, закрепленных в административных регламентах;

4.4. разработка рекомендаций по улучшению условий предоставления муниципальных услуг;

4.5. совершенствование административных регламентов предоставления услуг с целью повышения качества их предоставления;

4.6. повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления услуг;

4.7. повышение эффективности и результативности бюджетных расходов, направляемых на оказание муниципальных услуг.

III. Объекты мониторинга

5. Объектами мониторинга являются:

5.1. отдельная муниципальная услуга, результат которой является конечным для получателя;

5.2. комплекс муниципальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

IV. Организация проведения мониторинга

6. Мониторинг проводится ежегодно.

7. Проведение мониторинга обеспечивает исполнитель муниципальной услуги, к сфере деятельности которого относится оказание муниципальных услуг (далее – орган, осуществляющий мониторинг).

8. Мониторинг проводится в два этапа:

- *первый этап* проводится функциональными органами администрации района, предоставляющими соответствующие муниципальные услуги, путем заполнения анкет по формам согласно приложениям № 1, 3 к настоящему Положению, и проведением добровольного анкетирования заявителей о качестве услуг по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению;

- *второй этап* проводится комитетом экономики и прогнозирования, путем подготовки итогового доклада о результатах (далее – итоговый доклад), который должен содержать следующие сведения:

1) наименование муниципальных услуг с указанием их исполнителей;

2) ранжирование муниципальных услуг в зависимости от качества их предоставления и уровня востребованности;

3) описание наиболее характерных и актуальных проблем предоставления муниципальных услуг, выявленных в результате мониторинга.

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

V. Порядок оценки качества предоставления услуг

10. Функциональные органы администрации района для каждой анализируемой услуги определяют общую оценку качества ее предоставления по 50-бальной системе в соответствии с методикой оценки качества услуг.

11. Общая оценка качества предоставления услуг по каждой анализируемой услуге соответствует следующим уровням качества:

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

VI. Учет результатов оценки качества предоставления услуг

12. Результаты оценки предоставления услуг учитываются при разработке предложений о внесении изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, по улучшению качества предоставления муниципальных услуг.

13. Итоги оценки качества предоставления муниципальных услуг размещаются на официальном сайте Администрации Матвеевского района в сети Интернет.

Приложение № 1
к положению по организации
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных
услуг в Матвеевском район

**Форма анкеты
для проведения мониторинга качества услуги**

Наименование услуги _____
(указывается полное наименование муниципальной услуги)

Функциональный орган, предоставляющий услугу: _____

1. Наличие общей информации об услуге, опубликованной в СМИ, на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет;

в) только в СМИ или на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет.

2. Наличие информации о местонахождении функционального органа, предоставляющего услугу, в СМИ, на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет;

в) только в СМИ или на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет.

3. Наличие информации о графике работы функционального органа предоставляющего услугу в СМИ, на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет;

в) только в СМИ или на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет.

4. Наличие информации о порядке предоставления услуги и ее результате в СМИ, на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет;

в) только в СМИ или на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет.

5. Наличие выделенной телефонной линии для консультирования по услуге и размещение информации о ней в СМИ, на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет.

6. Наличие свободного доступа к административному регламенту предоставления услуги и (или) ее стандарту на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет.

7. Наличие в функциональном органе, предоставляющем услугу, информационных стендов, размещенной информации в СМИ, на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет о порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления услуги:

- а) да;
- б) нет;

в) только в СМИ или на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет.

8. Приведены ли сведения в СМИ, на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет о перечне документов, необходимых заявителю для получения соответствующей услуги:

- а) да;
- б) нет;

в) только в СМИ или на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет.

9. Указаны ли сведения о платности/безвозмездности предоставления услуги в СМИ, на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет;

в) только в СМИ или на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет.

10. Указаны основания для приостановления предоставления услуги или отказа в ее предоставлении в СМИ, на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет;

в) только в СМИ или на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет.

11. Указаны ли нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги, в СМИ, на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет;

в) только в СМИ или на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет.

12. Уровень оснащения доступной для получателя копировальной и другой техникой, необходимой для качественного предоставления услуги:
- а) полное оснащение;
 - б) частичное оснащение;
 - в) отсутствие оснащения.
13. Имеется ли на Едином (региональном) портале информация со сведениями об услуге:
- а) да;
 - б) нет.
14. Размещены ли на Едином (региональном) портале, на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет электронные формы заявлений, деклараций и других документов, заполняемых лично заявителем (если такие документы предусмотрены регламентом или стандартом предоставления услуги), имеется возможность скачать форму и заполнить ее:
- а) да;
 - б) нет.
15. Соответствует ли этап предоставления услуги в электронном виде на отчетный период этапу, указанному в распоряжении Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»:
- а) да;
 - б) нет.
16. Наличие автоинформатора об услуге:
- а) есть;
 - б) нет.
17. Время в минутах, затраченное 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.
18. Наличие бесплатной автомобильной парковки:
- а) есть;
 - б) нет.
19. Наличие мест для сидения в местах ожидания:
- а) есть;
 - б) нет.
20. Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах:
- а) есть;
 - б) нет.
21. Общее количество специалистов, к которым должен обратиться получатель в процессе предоставления услуги:
- а) один специалист;
 - б) два специалиста;
 - в) три и более специалистов.
22. График работы функционального органа (в части предоставления услуги):
- а) предоставление услуги завершается до 16 часов;

- б) предоставление услуги завершается до 17 часов;
- в) предоставление услуги завершается после 17 часов.

23. Наличие повторных обращений по причине ошибки персонала до окончания предоставления услуги:

- а) есть;
- б) нет.

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

- а) есть;
- б) нет.

25. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим обращением служащих с получателями муниципальных услуг:

- а) есть;
- б) нет.

Примечание. Необходимо оформить в виде таблицы с указанием варианта ответа напротив критерия оценки услуги.

Приложение № 2
к положению по организации
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных
услуг в Матвеевском район

**Анкета
о качестве предоставления муниципальной услуги**

Наименование услуги _____
(указывается полное наименование муниципальной услуги)

Орган местного самоуправления, предоставляющий услугу: _____

Вопросы для проведения мониторинга:

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

- а) 1–2 раза;
- б) 3 раза;
- в) больше 4-х раз.

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

- а) _____ минут;
- б) _____ часов.

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

- а) _____ часов;
- б) _____ дней.

4. Как Вы оцениваете материальные расходы на получение услуги?

- а) стоимость приемлема и необременительна для моего бюджета;
- б) стоимость ощутима для моего бюджета;
- в) мне трудно было найти деньги;
- г) затрудняюсь ответить.

5. При получении услуги помимо официальной платы (государственной пошлины) были ли у Вас дополнительные материальные расходы (оплата услуг посредников, иные расходы)?

- а) да;
- б) нет.

Поставьте, пожалуйста, свою оценку по пятибалльной шкале по каждому критерию (1 – не удовлетворен, 2 – скорее не удовлетворен, 3 – скорее удовлетворен, 4 – удовлетворен, 5 – полностью удовлетворен).

6. Удовлетворяет ли Вас график работы органа местного самоуправления?

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

7. Удовлетворяет ли Вас деятельность и доступность информации о порядке предоставления услуги?

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

8. Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги?

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

9. Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудников?

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

10. Удовлетворены ли Вы обстановкой на месте получения услуги (наличие мест для сидения, температурный режим, освещение и другое)?

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

11. Удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность органа?

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

12. Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги в целом?

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

13. Получали Вы дополнительную информацию об услуге через Интернет?

- а) да;
- б) нет.

14. Обращались ли Вы к portalу государственных и муниципальных услуг?

- а) да;
- б) нет.

15. Ваши предложения, рекомендации по повышению качества данной услуги _____

Контактные данные получателя государственной услуги*:

1. Ф.И.О. _____

2. Контактный номер телефона _____

3. Название организации (для юридических лиц) _____

* Заполняется по желанию.

Благодарим за участие в опросе!

11

Приложение № 3
к положению по организации
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных
услуг в Матвеевском район

Методика
оценки качества муниципальных услуг

Каждому из выбранных вариантов ответов присваивается исходный балл в соответствии таблицей:

№ п/п	вариант ответа	количество баллов
1	а	2
	б	0
	в	1
2	а	2
	б	0
	в	1
3	а	2
	б	0
	в	1
4	а	2
	б	0
	в	1
5	а	2
	б	0
6	а	2
	б	0
7	а	2
	б	0
	в	1
8	а	2
	б	0
	в	1
9	а	2
	б	0
	в	1
10	а	2
	б	0
	в	1
11	а	2
	б	0
	в	1

12	a	2
	б	1
	в	0
13	a	2
	б	0
14	a	2
	б	0
15	a	2
	б	0
16	a	2
	б	0
17	a	2
	б	1
	в	0
18	a	2
	б	0
19	a	2
	б	0
20	a	2
	б	0
21	a	2
	б	1
	в	0
22	a	0
	б	1
	в	2
23	a	-1
	б	2
24	a	-1
	б	2
25	a	-1
	б	2