|  |
| --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ**  **МУНИЦИПАЛЬНОГО**  **ОБРАЗОВАНИЯ**  **СОЛЬ-ИЛЕЦКИЙ**  **ГОРОДСКОЙ ОКРУГ**  **ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**  **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  13.05.2016 №1455-п |

Об утверждении Положения по организации

проведения мониторинга качества предоставления

муниципальных услуг муниципального образования

Соль-Илецкий городской округ

Во исполнение пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», постановления Правительства Оренбургской области от 26 сентября 2012 года N 822-п "Об утверждении положения по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг в Оренбургской области» и в целях отслеживания результативности мер по повышению качества и доступности муниципальных услуг, постановляю:

1. Утвердить Положение по организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг муниципального образования Соль-Илецкий городской округ (приложение).
2. Структурным подразделениям администрации Соль-Илецкого городского округа:

2.1. Проводить мониторинг качества предоставления муниципальных услуг.

2.2. Предоставить ежегодно до 1 октября, итоговые отчеты о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в комитет экономического анализа и прогнозирования администрации городского округа.

3. Комитету экономического анализа и прогнозирования администрации городского округа, ежегодно до 10 октября, осуществлять подготовку итогового доклада о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, с предоставлением в министерство экономического развития, промышленной политики и торговли Оренбургской области.

1. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
2. Постановление вступает в силу с момента подписания.

Заместитель главы администрации

Соль-Илецкого городского округа

по экономике, бюджетным отношениям

и инвестиционной политике Н.Н. Сахацкий

Верно

Ведущий специалист управления делами Е.В. Телушкина

Разослано: в дело, прокуратуру, Сахацкому Н.Н., комитету по управлению муниципальным имуществом и земельными ресурсами, главному архитектору Соль-Илецкого городского округа, жилищному отделу, отдел по строительству, транспорту и ЖКХ, отдел культуры, архивный отдел.

Приложение

к постановлению администрации

Соль-Илецкого городского округа

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

Положение по организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг муниципального образования Соль-Илецкий городской округ

I. Общие положения

1.Настоящее Положение определяет последовательность действий структурных подразделений администрации МО Соль-Илецкий городской округ при проведении мониторинга качества муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями администрации Соль-Илецкого городского округа и муниципальными учреждениями (далее – мониторинг).

2.Мониторинг является обязательным инструментом анализа текущей практики предоставления муниципальных услуг, применяемым для оценки деятельности структурных подразделений администрации Соль-Илецкого городского округа по предоставлению муниципальных услуг, совершенствования и сокращения сроков административных процедур при предоставлении муниципальных услуг.

II. Цель и задачи мониторинга

3.Целью проведения мониторинга является создание механизма, позволяющего:

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

выявлять сложившиеся проблемы и недостатки при предоставлении муниципальных услуг;

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

осуществлять контроль результативности принятых мер.

4. Задачи мониторинга:

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

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

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

разработка рекомендаций по улучшению условий предоставления муниципальных услуг;

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

повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг;

выявление и изучение опыта предоставления муниципальных услуг с целью его распространения и внедрения в деятельность органов местного самоуправления, оказывающих аналогичные муниципальные услуги;

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

III. Объекты мониторинга

5. Объектами мониторинга являются:

отдельная муниципальная услуга, результат которой является конечным для получателя;

комплекс муниципальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата, решения жизненной ситуации.

IV. Организация проведения мониторинга

6. Мониторинг проводится ежегодно.

7. Проведение мониторинга обеспечивают структурные подразделения администрации Соль-Илецкого городского округа, к сфере деятельности которого относится оказание муниципальных услуг (далее – орган, осуществляющий мониторинг).

8. Итоговый доклад по проведению мониторинга (далее – итоговый доклад) готовит комитет экономического анализа и прогнозирования администрации Соль-Илецкого городского округа, в том числе на основе отчетов всех структурных подразделений администрации городского округа, представляющими муниципальные услуги.

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

9. Мониторинг проводится в два этапа:

первый этап проводится структурными подразделениями администрации городского округа, 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 экономического анализа и прогнозирования, предоставляющими соответствующие муниципальные услуги, путем подготовки итогового доклада о результатах (далее – итоговый доклад), который должен содержать следующие сведения:

наименование муниципальных услуг с указанием структурного подразделения администрации городского округа, их предоставляющих;

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

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

V. Порядок оценки качества предоставления услуг

10. Комитет экономического анализа и прогнозирования для каждой анализируемой услуги определяет 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 предоставления  услуг |
| 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 МО Соль-Илецкого городского округа в сети Интернет.

Приложение № 1

к положению по организации

проведения мониторинга

качества предоставления

муниципальных услуг

Форма

анкеты для проведения мониторинга качества услуги

Наименование услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается полное наименование муниципальной услуги)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Структурное подразделение, предоставляющее 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 структурного подразделения, 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 структурного подразделения, 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 области 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 структурном подразделении, 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, или на информационном стенде.

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 структурного подразделения (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 вари-

анта ответа напротив критерия оценки услуги.

Приложение№2

к положению по организации

проведения мониторинга

качества предоставления

муниципальных услуг

Анкета

о качестве предоставления муниципальной услуги

Наименование услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается полное наименование муниципальной услуги)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Структурное подразделение администрации Соль-Илецкого городского округа, предоставляющее услугу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вопросы для проведения мониторинга

1. Сколько раз Вам пришлось обращаться в структурное подразделение администрации Соль-Илецкого городского округа 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 структурного подразделения администрации Соль-Илецкого городского округа?

?

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 (на-

личие 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

структурного подразделения администрации Соль-Илецкого городского округа?

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 сеть

Интернет?

а) да;

б) нет.

14. Обращались ли Вы к порталу государственных и муниципальных

услуг?

а) да;

б) нет.

15. Ваши предложения, рекомендации по повышению качества данной

услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактные данные получателя муниципальной услуги\*):

1.Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Контактный номер телефона\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Название организации (для юридических лиц)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*) Заполняется по желанию.

Приложение № 3

к положению

по организации

проведения мониторинга

качества предоставления

муниципальных услуг

МЕТОДИКА

оценки качества муниципальных услуг

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вариант ответа | Балл | № | Вариант ответа | Балл |  |
| 1. | а | 2 | 14. | а | 2 |  |
| б | 0 |  |
| б | 0 |  |
| в | 1 |  |
| 2. | а | 2 | 15. | а | 2 |  |
| б | 0 |  |
| б | 0 |  |
| в | 1 |  |
| 3. | а | 2 | 16. | а | 2 |  |
| б | 0 |  |
| б | 0 |  |
| в | 1 |  |
| 4. | а | 2 | 17. | а | 2 |  |
| б | 0 | б | 1 |  |
| в | 1 | в | 0 |  |
| 5. | а | 2 | 18. | а | 2 |  |
| б | 0 | б | 0 |  |
| 6. | а | 2 | 19. | а | 2 |  |
| б | 0 | б | 0 |  |
| 7. | а | 2 | 20. | а | 2 |  |
| б | 0 |  |
| б | 0 |  |
| в | 1 |  |
| 8. | а | 2 | 21. | а | 2 |  |
| б | 0 | б | 1 |  |
| в |  | в | 0 |  |
| 9. | а | 2 | 22. | а | 0 |  |
| б | 0 | б | 1 |  |
| в |  | в | 2 |  |
| 10. | а | 2 | 23. | а | -1 |  |
| б | 0 |  |
| б | 2 |  |
| в | 1 |  |
| 11. | а | 2 | 24. | а | -1 |  |
| б | 0 |  |
| б | 2 |  |
| в | 1 |  |
| 12. | а | 2 | 25. | а | - 1 |  |
| б | 0 | б | 2 |  |
| в |  |  |
| 13. | а | 2 |  |  |  |  |
| б | 0 |  |