



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г. Качканар

14.10.2014 г. № 1203

Об организации мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Качканарского городского округа

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», рекомендациями Постановления Правительства Свердловской области от 29.01.2013 № 100-ПП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области», в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг Администрация Качканарского городского округа,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об организации мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Качканарского городского округа (прилагается).

2. Установить, что ответственными должностными лицами по проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Качканарском городском округе являются руководители отраслевых (функциональных) органов Администрации Качканарского городского округа, органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, в сфере деятельности которых находится предоставление муниципальных услуг.

3. Ответственным должностным лицам по проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Качканарском городском округе:

1) обеспечить организацию и проведение мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых в соответствующих сферах в соответствии с Положением об организации мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Качканарского городского округа утвержденным настоящим Постановлением;

2) проводить анализ результатов мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и осуществлять подготовку предложений по повышению качества предоставления муниципальных услуг в Качканарском городском округе;

3) предоставлять в отдел бюджетного контроля и задания Финансового управления Администрация Качканарского городского округа ежеквартальный и ежегодный отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, по форме и в сроки установленные Положением об организации мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Качканарского городского округа.

4. Отделу бюджетного контроля и задания Финансового управления Администрации Качканарского городского округа обеспечить:

1) составление сводного ежеквартального и ежегодного отчета результатов мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Качканарском городском округе и предоставлять его на рассмотрение и утверждение Главе Качканарского городского округа;

2) размещение сводного отчета, о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, на официальном портале Качканарского городского округа и предоставление его в государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

5. Опубликовать настоящее Постановление в газете «Качканарское время» и разместить на официальном портале Качканарского городского округа.

Первый заместитель главы
администрации городского округа

В.А. Румянцев

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Администрации
Качканарского городского округа
от 14.10.2014 г. № 1203
«Об организации мониторинга
качества предоставления
муниципальных услуг органами
местного самоуправления и
муниципальными учреждениями
Качканарского городского округа»

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации мониторинга качества предоставления муниципальных
услуг органами местного самоуправления и муниципальными
учреждениями Качканарского городского округа

Глава 1. Общие положения

Положение об организации мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Качканарского городского округа (далее - Положение) определяет последовательность действий отраслевых (функциональных) органов Администрации Качканарского городского округа, органов местного самоуправления и муниципальных учреждений при проведении мониторинга качества муниципальных услуг, предоставляемых в соответствующих сферах, отраслевыми (функциональными) органами Администрации Качканарского городского округа, органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями (далее – мониторинг).

Мониторинг является инструментом анализа текущей практики предоставления муниципальных услуг, применяемым для совершенствования административных процедур при предоставлении муниципальных услуг.

Глава 2. Цель и задачи мониторинга

Целью проведения мониторинга является создание механизма, позволяющего:

1) выявлять, анализировать и оценивать нормативно установленные и фактические значения параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг физическим и (или) юридическим лицам на территории Качканарского городского округа, в том числе финансовых затрат, затрат времени заявителей на получение муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг;

2) разрабатывать и реализовывать меры по улучшению выявленных

значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг;

3) оценивать динамику параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативность мер по их улучшению;

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.

Объекты мониторинга:

Объектами мониторинга являются муниципальные услуги, предоставляемые отраслевыми (функциональными) органами Администрации Качканарского городского округа, органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями, входящие в перечень муниципальных услуг предоставляемых в Качканарском городском округе.

Глава 3. Организация и проведение мониторинга

Организация проведения мониторинга:

Мониторинг проводится ежеквартально, а также по итогам года. Проведение мониторинга обеспечивают руководители отраслевых (функциональных) органов Администрации Качканарского городского округа, органов местного самоуправления и муниципальных учреждений в сфере деятельности которых находится предоставление муниципальных услуг.

Методы сбора информации о качестве и доступности муниципальных услуг, об оценке качества предоставления муниципальных услуг определяются рекомендациями Правительства Свердловской области и Министерства экономического развития Российской Федерации.

Мониторинг проводится в два этапа:

1) первый этап проводится отраслевыми (функциональными) органами Администрации Качканарского городского округа, органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями, предоставляющими муниципальные услуги, путем проведения опроса, анкетирования, интервьюирования получателей муниципальных услуг.

Примерный перечень вопросов для проведения опроса, анкетирования, интервьюирования получателей муниципальных услуг:

1) сколько раз Вам пришлось обратиться для предоставления

муниципальной услуги?

2) сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при подаче заявления на предоставление муниципальной услуги?

3) каков фактический срок предоставления Вам муниципальной услуги?

4) удовлетворяют ли Вас сроки, в которые Вам была предоставлена муниципальная услуга?

5) оцените качество и доступность предоставленной Вам муниципальной услуги (отличное, хорошее, удовлетворительное, неудовлетворительное);

6) ваши замечания, предложения по повышению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

Руководитель органа местного самоуправления, отраслевого (функционального) органа Администрации Качканарского городского округа, муниципального учреждения вправе определить дополнительный перечень вопросов, исходя из особенностей предоставляемой муниципальной услуги.

2) второй этап проводится отделом бюджетного контроля и задания Финансового управления Администрации Качканарского городского округа путем подготовки итогового отчета по результатам мониторинга качества муниципальных услуг, в том числе на основе информации отраслевых (функциональных) органов Администрации Качканарского городского округа, органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги.

В перечень исследуемых параметров качества и доступности муниципальных услуг включаются:

1) среднее число обращений заявителя в орган местного самоуправления, отраслевой (функциональный) орган Администрации Качканарского городского округа, муниципальное учреждение для получения одной муниципальной услуги;

2) среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган местного самоуправления, отраслевой (функциональный) орган Администрации Качканарского городского округа, муниципальное учреждение для получения одной муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;

3) превышение установленных нормативных сроков предоставления муниципальной услуги;

4) превышение времени ожидания в очереди при обращении заявителя для получения муниципальной услуги;

5) доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления муниципальных услуг от общего числа заявителей;

Глава 4. Результаты и формы отчетности о проведении мониторинга

По результатам проведения первого этапа мониторинга отраслевые (функциональные) органы Администрации Качканарского городского округа, органы местного самоуправления, муниципальные учреждения, предоставляющие муниципальные услуги, ежеквартально в срок до 5 го числа месяца следующего за отчётным кварталом направляют в отдел бюджетного контроля и задания Финансового управления Администрации Качканарского городского округа отчёт по форме приложения № 1 к настоящему Положению,

Ежегодный отчет предоставляется в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным годом по форме приложения № 2 к настоящему Положению.

Отдел бюджетного контроля и задания Финансового управления Администрации Качканарского городского округа на основании анализа полученных отчетов размещает на официальном портале Качканарского городского округа обобщенные показатели результатов проведения мониторинга, а также направляет информацию о результатах проведения мониторинга в государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
3	...											
4	...											

Руководитель
органа местного самоуправления,
отраслевого (функционального) органа Администрации городского округа
муниципального учреждения _____
(подпись) (И.О., Фамилия)

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

**ЕЖЕГОДНЫЙ ОТЧЕТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ЗА 20__ ГОД**

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОВЕДЕННОМ ИССЛЕДОВАНИИ

1. Наименования муниципальных услуг в соответствующей сфере регулирования:

- 1) _____;
- 2) _____;
- 3) _____.

2. Доля муниципальных услуг, в отношении которых регулярно (ежеквартально) проводится мониторинг, от общего числа услуг, предоставляемых органом местного самоуправления, отраслевым (функциональным) органом Администрации городского округа, муниципальным учреждением _____ процентов.

Раздел 2. КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО КАЖДОЙ УСЛУГЕ

№ п/п	Наименование услуги	Описание круга заявителей (количество респондентов, территориальное распределение респондентов)	Методы сбора информации, тип выборки	Всего обращений заявителей за получением услуги (в отчетном периоде), единиц	Количество жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении услуги		Количество посещений заявителя для получения одной услуги, раз		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут		Срок предоставления услуги, дней		Стоимость получения результатов каждой услуги (размер госпошлины, сбора), рублей	
					всего	в том числе обобщенных	норматив	факт	норматив	факт	норматив	факт	норматив	факт
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Услуга													
2	Услуга													

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ РЕШЕНИЮ

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:

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

Руководитель
органа местного самоуправления,
отраслевого (функционального) органа Администрации городского округа ,
муниципального учреждения _____

(подпись) (И.О., Фамилия)

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