



Иркутская область
Усть-Кутское муниципальное образование
АДМИНИСТРАЦИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «01» 02 2012 г.

№ 88-н

г. Усть-Кут

Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Усть-Кутском муниципальном образовании

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 г. № 1021-р «Об утверждении концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной концепции», Письмом Минэкономразвития РФ от 29.04.2011 г. № 8863-ОФ/ДО9 «О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг», руководствуясь ст. 48 Устава Усть-Кутского муниципального образования,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Усть-Кутском муниципальном образовании Приложение № 1.
2. Уполномоченными по проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Усть-Кутском муниципальном образовании определить структурные подразделения: комитеты, управления, отделы, сектора Администрации УКМО и муниципальные бюджетные, казенные и автономные учреждения, предоставляющие муниципальные услуги в соответствующей сфере деятельности.

3. Настоящее постановление обнародовать на официальном сайте Администрации УКМО.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра по экономическим вопросам О.А.Яковенко.

И.о. мэра Усть-Кутского
муниципального образования



О.А. Яковенко

ПОРЯДОК
проведения мониторинга качества предоставления муниципальных
услуг в Усть-Кутском муниципальном образовании

I. Общие положения

1.1. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проводится в целях:

- выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг, необходимых для решения жизненной ситуации;

- последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям;

✓ - контроля последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

1.2. Мониторинг проводится в случаях:

1) необходимости однократной коррекции качества и доступности муниципальной услуги, разового определения рейтинга;

2) качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг и предоставляющих их структурных подразделений Администрации, учреждений и предприятий (однократный мониторинг);

3) потребности в отслеживании результативности мер по повышению качества и доступности муниципальных услуг (регулярный мониторинг);

4) наличия сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению муниципальных услуг, отсутствия утвержденных административных регламентов или стандартов качества муниципальных услуг.

1.3. Объектом мониторинга может являться:

1) отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным (решающим жизненную ситуацию) для получателя муниципальной услуги;

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

В обоих случаях в ходе мониторинга исследуются:

- нормативно правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;

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

- оценка гражданами и юридическими лицами качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

Для проведения мониторинга выбираются наиболее массовые и проблемные муниципальные услуги для граждан и юридических лиц, а также муниципальные услуги, по которым планируется или было осуществлено существенное изменение порядка предоставления (чтобы оценить издержки получателей до и после преобразований).

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

- 1) соблюдение стандартов качества муниципальных услуг (в том числе стандартов комфортности предоставления муниципальных услуг);
- 2) проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;
- 3) удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;
- 4) обращения заявителя в другие органы и организации независимо от формы собственности за оказанием услуг необходимых и требуемых структурными подразделениями Администрации Усть-Кутского муниципального образования для получения конечного результата муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;
- 5) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (нормативно установленные и реальные, отклонение от нормативно установленных);
- 6) временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (нормативно установленные и реальные, отклонение от нормативно установленных);
- 7) наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг;
- 8) привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) структурных подразделений Администрации Усть-Кутского муниципального образования, учреждениями и предприятиями, предоставляющими муниципальную услугу.

II. Этапы проведения мониторинга

2.1. Этап I – Организационный

Организационный этап включает в себя:

- выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг, если их состав не установлен ранее принятым решением;
- выбор обязательных методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения;
- утверждение задания (технического задания) на проведение мониторинга.

2.2. Этап II – Подготовительный

Подготовительный этап включает в себя:

- предварительный анализ нормативно-правовой базы, мнения экспертов, представителей получателей муниципальных услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования;
- определение, выбор и описание характеристик наиболее распространенного (массового) варианта (вариантов) получения муниципальной услуги.
- характеристики «типового объекта наблюдения», «типовой траектории получения услуги» определяющим образом влияют на перечень и количество процедур, стоимость, затраты времени, представляемые документы и прочие особенности получения муниципальной услуги;
- реальные объекты наблюдения (траектории получения) должны в максимальной степени соответствовать типовому объекту (типовой траектории);
- разработка (адаптация к особенностям объекта мониторинга) методик и инструментария сбора первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, в том числе анкет, рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых

вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации;

- определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг;
- подготовка интервьюеров к проведению опросов.

2.3. Этап III – Выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг

Данный этап включает в себя:

- проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги.

- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

- формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

На данном этапе при необходимости проводится также уточнение у респондентов ответов на некоторые вопросы, выявление и выяснение причин отклонений от наиболее распространенных значений.

2.4. Этап IV – Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг

Данный этап включает в себя:

- выявление абсолютных, средних и процентных (долевых), минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества и доступности муниципальной услуги, имеющих количественное значение.

- систематизация выявленных качественных проблем качества и доступности муниципальной услуги.

- сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых параметров, средних значений и максимальных отклонений.

- выявление параметров, по которым отсутствуют нормативно установленные значения.

- сопоставление выявленных значений исследуемых параметров рассматриваемой муниципальной услуги, соотношений их нормативных и фактических значений с аналогичными данными по другим исследованным муниципальным услугам, с данными предыдущего мониторинга исследованной муниципальной услуги.

- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров рассматриваемой муниципальной услуги с выявленными проблемами ее получения и ожиданиями ее получателей.

2.5. Этап V – Подготовка предварительных предложений по мерам по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям

Данный этап включает в себя:

- подготовку отчета и предложений по внесению изменений в нормативно правовые акты регламентирующие предоставление муниципальной услуги по повышению качества, доступности и сокращения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

III. Методы проведения мониторинга

3.1. При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой муниципальной услуги используются следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги:

3.1.1. Изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги), с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги;

3.1.2. Опрос (глубинное и формализованное, полужформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования структурных подразделений Администрации Усть-Кутского муниципального образования и подведомственных учреждений и предприятий, анкетирование):

- граждан (юридических лиц), являющихся получателями муниципальной услуги;
- должностных лиц Администрации Усть-Кутского муниципального образования, предоставляющих муниципальную услугу, юридических лиц, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги, необходимых и обязательных для ее получения услуг;

- представителей посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении (получении заявителем) муниципальной услуги;

- представителей объединений граждан и организаций, являющихся получателями муниципальной услуги.

Форма опроса приведена в приложении № 1 к Порядку.

По результатам опроса проводится анализ в виде таблицы приведенной в приложении № 2 к Порядку

При необходимости могут быть использованы также такие методы как проведение контрольных закупок (прежде всего, при исследовании муниципальных услуг гражданам), включенное структурированное наблюдение в местах предоставления муниципальных услуг, метод экспертных оценок.

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

- статистическую информацию органов власти и организаций, оказывающих услуги; данные судов и прокуратуры;

- информацию от уполномоченных по правам человека;

- информацию от бизнес-объединений;

- информацию от объединений граждан (союзы потребителей);

- информацию от экспертных организаций.

IV. Требования к методикам и инструментам применения методов сбора первичной информации о качестве предоставления муниципальной услуги

4.1. Используемые и (или) разрабатываемые организаторами (исполнителями) мониторинга методики и инструменты применения методов сбора первичной информации должны обеспечивать:

- формирование и последующее накопление массива данных о нормативно установленных и фактических значениях по каждому из рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемой муниципальной услуги;

- выявление полных временных и финансовых затрат заявителя на получение муниципальной услуги, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги;

- возможность выявления и последующего сопоставления нормативно установленных и фактических (абсолютных, средних) значений исследуемых параметров;

- выявление исследуемых параметров, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

- установление степени значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;
- формирование интегрированной оценки качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;
- установление параметров, улучшением которых может быть обеспечено повышение качества и доступности исследуемой муниципальной услуги, в том числе удовлетворенности ее получателя.

V. Требования к анализу и оценке первичной информации о качестве предоставления муниципальной услуги

По результатам анализа и оценки первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги должны быть установлены:

- 1) полные временные и финансовые затраты заявителя на получение муниципальной услуги;
- 2) нормативно установленные и фактические (абсолютные, средние) значения исследуемых параметров;
- 3) параметры, нормативно установленные значения которых отсутствуют;
- 4) соотношение нормативно установленных (при наличии) и фактических значений исследованных параметров;
- 5) степень значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;
- 6) интегрированная оценка качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;
- 7) сравнительные значения исследованных параметров по различным муниципальным услугам, по предоставляющим их структурным подразделениям Администрации Усть-Кутского муниципального образования, по результатам предыдущих мониторингов.

VI. Требования к предварительным предложениям по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества предоставления исследованной муниципальной услуги

6.1. Предварительные предложения должны содержать рекомендации по принятию решений:

- о нормативном установлении значений исследованных параметров, в отношении которых такое установление отсутствует;
- о приведении фактических (реальных) значений исследованных параметров в соответствие с их нормативно установленными значениями, если фактические значения ниже нормативно установленных;
- об изменении (улучшении) нормативно установленных значений исследованных параметров, обеспечивающем решение выявленных проблем, приближение к ожиданиям получателей, реализацию выявленных возможностей;
- об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой муниципальной услуги.

VII. Результаты мониторинга

7.1. По результатам проведения мониторинга должны быть получены и представлены в отчете о мониторинге:

- 1) массив данных по исследованной муниципальной услуге, включающий данные полученные по каждому из исследованных параметров.
- 2) выводы по итогам анализа и оценки первичной информации о качестве предоставления исследованной муниципальной услуги, а также результата сравнения с

другими исследованными в рамках данного мониторинга (если применимо) муниципальными услугами в соответствии с требованиями к анализу и оценке первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги.

VIII. Формат отчетности

8.1. По завершении мониторинга готовится отчет, содержащий по каждой из исследуемых муниципальных услуг следующие сведения:

8.1.1. Наименование муниципальной услуги, описание исследуемой траектории получения услуги или характеристик получателей услуги, для которых проводится исследование.

8.1.2. Сведения об исследовании (метод исследования, перечень точек наблюдения, количество респондентов).

8.1.3. Фактологические результаты исследования:

- перечень нормативно установленных и фактически необходимых для получения муниципальной услуги обращений в органы исполнительной власти, местного самоуправления и обусловленных ими обращений в подведомственные, аффилированные и иные организации с указанием результатов каждого обращения (процедуры);

- нормативно установленная и реальная стоимость получения результатов каждого обращения и результата муниципальной услуги в целом;

- нормативно установленные и реальные временные затраты на получение результатов каждого обращения и результата муниципальной услуги в целом.

8.1.4. Сведения о соблюдении стандартов качества в виде обобщенных данных.

8.1.5. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления муниципальной услуги, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по их решению.

Форма отчета приведена в приложении № 3 к Порядку.

К отчету прикладывается база данных ответов на вопросы мониторинга (содержащая результаты по каждой анкете).

**Председатель комитета по
экономике, социально-трудовым
отношениям и ценам Администрации УКОМО**



В.В. Глазкова

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ
для проведения мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в Усть-Кутском муниципальном образовании

Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение)?

5	
4	
3	
2	
1	

Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (полнота информирования, понятность изложения)?

5	
4	
3	
2	
1	

Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения учреждения, в котором предоставляется услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования)?

5	
4	
3	
2	
1	

Достаточно ли столов и канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?

Достаточно _____

Недостаточно _____

5. Если недостаточно, то чего не хватает?

Мест для заполнения документов _____

Канцелярских принадлежностей _____

Бланков _____

Другое _____

6. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в учреждении?
Удовлетворяет _____

Не удовлетворяет _____

Если не удовлетворяет, то в чем причина?

Очередь не организована _____

Длительное ожидание в очереди _____

Недостаточно мест для ожидания _____

7. Удовлетворяет ли Вас уровень обслуживания со стороны работников учреждения в связи с оказанием услуги?

Удовлетворен _____

Не удовлетворен _____

8. По каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками учреждения?

Некорректное поведение _____

Невнимательное отношение _____

Не получил ответов на интересующие вопросы _____

Другое _____

9. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги?

Да _____

Нет _____

Если да, то с какими необоснованными действиями Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления услуги?

Установление неофициальной очереди _____

Советы обратиться в другую организацию, оказывающую услугу за плату _____

Необходимая информация предоставляется за дополнительную плату _____

Требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством _____

Другое _____

10. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)?

5	
4	
3	
2	
1	

11. Организованы ли альтернативные способы информирования о предоставлении услуги?

Телефон (автоответчик) _____

Интернет (электронная почта) _____

Обычная почта _____

Информационные стенды _____

12. Укажите источники получения информации о предоставлении услуги Газеты _____

Интернет _____
Знакомые _____
Работники учреждения _____
Информационные стенды _____
Брошюры _____

13. Какой, на Ваш взгляд, источник получения информации наиболее эффективный?

14. Достаточно ли информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах в учреждении?

Да _____

Нет _____

Информация отсутствует _____

Если нет, то какую информацию Вам хотелось бы видеть дополнительно?

15. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления услуги?

Удовлетворяют _____

Не удовлетворяют _____

16. Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

Не приходилось _____

Два раза и более _____

17. По каким причинам Вам приходилось повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

Внесение дополнительной информации, документов _____

Не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема) _____

Другое _____

18. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих учреждения?

5	
4	
3	
2	
1	

19. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставления услуги в целом?

5	
4	
3	
2	
1	

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!

АНАЛИЗ
степени удовлетворенности получателей качеством
и уровнем доступности муниципальной услуги
(готовиться по результатам опроса)

№ п/п	Фактор удовлетворенности (ф)	Количество опрошенных	Оценка удовлетворенности, (в баллах)
1.	Удовлетворенность потребителя местом размещения объекта мониторинга		
2.	Удовлетворенность потребителя уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения)		
3.	Удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников объекта мониторинга		
4.	Удовлетворенность потребителя объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения)		
5.	Удовлетворенность потребителя графиком работы объекта мониторинга		
6.	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом		

ОТЧЕТ
проведения мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в Усть-Кутском муниципальном образовании

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Метод сбора информации		Перечень необходимых и обязательных услуг / фактически требуемые услуги	Нормативно установленная цена услуги / реальная стоимость услуги	Нормативные установленные временные затраты / реальные временные затраты	Сведения о соблюдении стандартов качества муниципальной услуги	Актуальные проблемы предоставления муниципальных услуг
		Изучение НПА	Перечень точек наблюдения / количество респондентов					

Выводы: