РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

ЖИГАЛОВСКИЙ РАЙОН

Администрация

Рудовского муниципального образования

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

666419, с. Рудовка, ул. Школьная 3/2, тел/факс: 8 (39551) 22- 4-67

rud.sel.poselenie@mail.ru

« 27» октября 2015 г. № 31

**Об утверждении Порядка проведения мониторинга**

**качества и доступности предоставления муниципальных**

**услуг администрацией Рудовского муниципального образования.**

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых гражданами и организациями администрацией Рудовского муниципального образования, в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 года № 1021–p и методическими рекомендациями проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области, утвержденными приказом министерства экономического развития, труда, науки и высшей школы Иркутской области от 02.11.2011г. № 22 – МПР, руководствуясь Уставом Рудовского муниципального образования, **постановляю:**

1. Утвердить прилагаемый порядок проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг администрацией Рудовского муниципального образования.
2. Определить специалиста по организационным вопросам Рудовского муниципального образования (М.А.Рудых) уполномоченным за организацию и проведение мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в администрации Рудовского муниципального образования.
3. Администрации Рудовского муниципального образования проводить мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг один раз в год, с предоставлением информации главе Рудовского муниципального образования, в срок до 01 марта.
4. Настоящее Постановление подлежит опубликованию (обнародованию) в информационном листе «Рудовский Вестник» и на официальном сайте Рудовского муниципального образования в сети интернет (rudovskoemo1663.ucoz.ru).
5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
6. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава Рудовского муниципального образования Л.В.Рудых

Утвержден

постановлением администрации

Рудовского муниципального образования

от « 27 » октября № 31

**Порядок**

**Проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг администрацией Рудовского муниципального образования.**

1. Общие положения
   1. Настоящий порядок определяет методику проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг администрацией Рудовского муниципального образования.
   2. Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг предоставляет собой систему сбора и обработки информации с целью оценки функционирования администрации в части предоставления муниципальных услуг, оптимизации административных процедур, реализуемых при предоставлении соответствующих услуг.
   3. Целью проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг администрацией Рудовского муниципального образования является:

- получение объективного предоставления об уровне качества, доступности, комфортности предоставления муниципальных услуг;

- оптимизация административных процедур, реализуемых при предоставлении муниципальных услуг;

- информирование общественности о результативности мероприятий по повышению качества предоставления муниципальных услуг;

- последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам;

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

* 1. Основными задачами проведения мониторинга являются:

- оценка практики предоставления муниципальных услуг, анализ соблюдения стандартов их предоставления;

- выявление муниципальных услуг, наиболее проблемных с точки зрения качества их предоставления;

- подготовка предложений и разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг, повышению качества их предоставления.

* 1. Объектом мониторинга являются:

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

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

В обоих случаях в ходе мониторинга исследуются:

- нормативные правовые и иные 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 получателями услуги качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам их ожидания улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

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

- проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

- удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

- обращения заявителя в органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;

- финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги;

- временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и муниципальной услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных;

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

- привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу.

1. Методы проведения мониторинга
   1. Для оценки параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг при проведении мониторинга могут использоваться следующие методы:
      1. Опрос заявителей

Данный метод подразумевает опрос граждан и организаций, являющихся заявителями 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);

- интервью по телефону;

- формализованный письменный опрос (анкетирование) заявителей (проводится по месту предоставления услуги либо с использованием средств почтовой связи, либо через Единый портал государственных и муниципальных услуг, а также официальный сайт Рудовского муниципального образования по форме согласно приложения № 1 к настоящему Порядку.)

* + 1. Изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги).

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

* + 1. При проведении мониторинга качества предоставления отдельных услуг дополнительно могут быть использованы следующие методы:

- включенное наблюдение (метод контрольных закупок) – получение услуги экспертом в качестве обычного заявителя с целью фиксации и документирования фактов исполнения (нарушения) порядка ее предоставления;

- метод экспертных оценок;

- экспертное интервью с представителями органов местного самоуправления, предоставляющими муниципальные услуги, представителями посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении услуги, а также представителями объединений граждан и организаций, выступающими экспертами в данном вопросе.

1. Этапы проведения мониторинга
   1. Мониторинг проводится в четыре этапа:

- организация и подготовка к проведению мониторинга;

- выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества исследуемых услуг, предоставляемых органами и структурными подразделениями администрации района;

- анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых услуг, предоставляемых органами и структурными подразделениями администрации района;

- подготовка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества их предоставления.

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

- формирование перечня услуг, которые будут оцениваться по параметрам качества предоставления, отобранных для мониторинга в текущем периоде;

- выбор и уточнение методов сбора первичной информации для каждой услуги, включенной в перечень услуг, отобранных для мониторинга;

- уточнение перечня исследуемых параметров качества услуг, отобранных для мониторинга в текущем периоде, составление предварительного перечня проблем, связанных с предоставлением услуг;

- заполнение анкеты мониторинга услуг для каждой услуги, включенной в перечень услуг, отобранных для мониторинга в текущем периоде (приложение № 2 к настоящему Порядку);

- анализ правовой базы и практики предоставления услуги;

- определение методов обработки и анализа информации по каждой услуге, отобранной для мониторинга.

* 1. Этап выявления нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества исследуемых услуг, предоставляемых органами и структурными подразделениями администрации района, включает в себя:

- проведение анализа нормативных правовых актов (документов), регулирующих предоставление услуги, с целью определения, уточнения, учета динамики, а также сравнения нормативно установленных значений рассматриваемых параметров качества исследуемых услуг;

- проведение этапа сбора первичной информации (количественных и качественных данных) в соответствии с системой оценки качества муниципальных услуг (приложение № 3 к настоящему Положению);

- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

- формирование итоговых массивов данных мониторинга, осуществляемое заполненных обезличенных опросных листов (анкет) в электронный вид, проверка и корректировка итоговых массивов данных. Итоговый массив данных мониторинга создается в форме электронных таблиц, хранится в течение пяти лет с момента завершения этапа сбора первичной информации (количественных данных);

- заполнение отчетных форм предоставления первичной информации для анализа и интерпретации. В случае необходимости осуществляется уточнение значений рассматриваемых параметров качества услуг и выяснение причин их отклонений от наиболее часто встречающихся путём проведения экспертных интервью.

* 1. Этап анализа и оценки выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества услуг, предоставляемых органами и структурными подразделениями администрации района, включает в себя:

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

- систематизация проблем, влияющих на качество предоставления услуг;

- сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров качества предоставления услуг, их средних значений и отклонений;

- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров качества услуг с выявленными пробле5мами качества их предоставления и ожиданиями заявителей.

* 1. Этап подготовки рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества и доступности их предоставления включает в себя разработку:

- предложений по внесению изменений в перечни услуг;

- предложений по внесению изменений в административные регламенты предоставления услуг, а именно:

- об изменении перечня документов, необходимых для предоставления услуги;

- об изменении срока предоставления услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;

- об изменении порядка взаимодействия с государственными органами и органами местного самоуправления, участвующими в предоставлении услуги;

- об оптимизации процедур в соответствии с ожиданиями заявителей;

- предложений по улучшению условий предоставления услуг, направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг.

1. Результаты мониторинга
   1. По итогам проведения мониторинга составляется отчет, содержащий по каждой из услуг, оцениваемых по параметрам качества предоставления в текущем периоде, следующие сведения:
      1. Наименование услуги, характеристика заявителей.
      2. Методическая информация о проведенном исследовании: методы, используемые для сбора первичной информации, перечень точек (территорий) ее сбора, объем выборки, перечень групп респондентов.
      3. Фактические результаты исследования, а именно:

- нормативно установленное и фактически необходимое для получения услуги число обращений в органы местного самоуправления;

- нормативно установленные и фактические финансовые затраты заявителей, произведенные при получении услуги;

- нормативно установленные и фактические временные затраты заявителей на получение результата услуги в целом;

- сведения о соблюдении стандартов предоставления услуг или иных установленных требований;

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

- анализ полученных результатов в динамике с результатами мониторинга предыдущих лет;

- рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга, в том числе:

- по внесению изменений в перечни муниципальных услуг;

- по улучшению условий предоставления услуги, направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством ее предоставления;

- по внесению изменений в административные регламенты предоставления услуг, а именно:

- об изменении перечня документов, необходимых для предоставления услуги;

- об изменении срока предоставления услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;

- об изменении порядка взаимодействия с органами государственной власти и органами местного самоуправления, участвующими в предоставлении услуги;

- по оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей.

* 1. Результаты проведения мониторинга учитываются при:
  2. По завершении мониторинга готовится информационно – аналитический отчет оценки качества муниципальных услуг согласно приложению № 4 к настоящему Порядку.

- разработке предложений о внесении изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуг;

- разработке предложений по улучшению качества предоставления услуг.

Приложение № 1

к Порядку проведения мониторинга качества

и доступности предоставления муниципальных

услуг администрацией Рудовского муниципального образования

АНКЕТА

«Удовлетворенность пользователей качеством электронной услуги»

Получить услугу в электронной форме проще и удобнее, чем при личном обращении?

ДА.

Скорее ДА, чем НЕТ.

Скорее НЕТ, чем ДА.

НЕТ.

Затрудняюсь ответить

Приводит ли получение услуги в электронной форме к сокращению числа посещений места предоставления услуги ( по сравнению с личным обращением)?

ДА.

Скорее ДА, чем НЕТ.

Скорее НЕТ, чем ДА.

НЕТ.

Затрудняюсь ответить

Сократились ли сроки рассмотрения Вашего заявления, поданного в электронном виде по сравнению с личным обращением?

ДА.

Скорее ДА, чем НЕТ.

Скорее НЕТ, чем ДА.

НЕТ.

Затрудняюсь ответить

Интерфейсы портала (оформление, размещение нужных вкладок, поиск информации об услуги и т.д.) Вам понятны и удобны?

ДА.

Скорее ДА, чем НЕТ.

Скорее НЕТ, чем ДА.

НЕТ.

Затрудняюсь ответить

Планируйте ли Вы снова воспользоваться Порталом для получения муниципальных услуг?

ДА.

Скорее ДА, чем НЕТ.

Скорее НЕТ, чем ДА.

НЕТ.

Затрудняюсь ответить

Будете ли Вы рекомендовать родным, знакомым Вам людям использовать Портал для получения муниципальных услуг?

ДА.

Скорее ДА, чем НЕТ.

Скорее НЕТ, чем ДА.

НЕТ.

Затрудняюсь ответить

Приложение № 2

к Порядку проведения мониторинга качества

и доступности предоставления муниципальных

услуг администрацией Рудовского муниципального образования

ФОРМА

анкеты для проведения мониторинга качества услуги

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

(указывается полное наименование муниципальной услуги)

Орган, структурное подразделение администрации Рудовского муниципального образования, предоставляющий услуг:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается наименование органа, структурного подразделения органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу)

1. Информированность об услуге
   1. Наличие общей информации об услуге, опубликованной в СМИ, в сети Интернет:

а) Да;

б) Нет;

в) Только в СМИ или в сети Интернет.

* 1. Наличие информации о местонахождении органа местного самоуправления, предоставляющего услугу, в СМИ, в сети Интернет:

а) Да;

б) Нет;

в) Только в СМИ или в сети Интернет.

* 1. Наличие информации о графике работы органа местного самоуправления, предоставляющего услугу в СМИ, в сети Интернет:

а) Да;

б) Нет;

в) Только в СМИ или в сети Интернет.

* 1. Наличие информации о порядке предоставления услуги и ее результате в СМИ, в сети Интернет:

а) Да;

б) Нет;

в) Только в СМИ или в сети Интернет.

* 1. Наличие выделенной телефонной линии для консультирования по услуге и информации о ней в СМИ, в сети Интернет:

а) Да;

б) Нет;

в) Только в СМИ или в сети Интернет.

* 1. Наличие свободного доступа к административному регламенту предоставления услуги и (или) ее стандарту в сети Интернет:

а) Да;

б) Нет;

в) Только в СМИ или в сети Интернет.

* 1. Наличие в органе местного самоуправления, предоставляющем услугу, информационных стендов, содержащих сведения о порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления услуги в СМИ, в сети Интернет:

а) Да;

б) Нет;

в) Только в СМИ или в сети Интернет.

* 1. Приведены ли сведения в СМИ, в сети Интернет о перечне документов, необходимых заявителю для получения соответствующей услуги:

а) Да;

б) Нет;

в) Только в СМИ или в сети Интернет.

* 1. Указаны ли сведения о платной/безвозмездности предоставления услуги в СМИ, в сети Интернет:

а) Да;

б) Нет;

в) Только в СМИ или в сети Интернет.

* 1. Указаны ли основания для приостановления услуги или отказа в ее предоставлении в СМИ, в сети Интернет:

а) Да;

б) Нет;

в) Только в СМИ или в сети Интернет.

* 1. Указаны ли нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги в СМИ, в сети Интернет:

а) Да;

б) Нет;

в) Только в СМИ или в сети Интернет.

1. Технологичность предоставления услуги.
   1. Уровень оснащения доступной для получателя копировальной и другой техникой, необходимой для качественного предоставления услуги:

а) Полное оснащение;

б) Частичное оснащение;

в) Отсутствие оснащения.

* 1. Имеется ли на Портале предоставления государственных и муниципальных услуг страница со сведениями об услуге:

а) Да;

б) Нет.

* 1. Размещены ли на Портале предоставления государственных и муниципальных услуг, сайте органа местного самоуправления 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.

* 1. Наличие автоинформатора об услуге:

а) Да;

б) Нет.

1. Комфортность предоставления услуги.
   1. Время ожидания в очереди при обращении за оказанием муниципальной услуги:

а) 15 минут и менее;

б) От 15 до 30 минут;

в) Более 30 минут.

* 1. Наличие бесплатной автомобильной парковки:

а) Да;

б) Нет

* 1. Наличие мест для сидения в местах ожидания:

а) Да;

б) Нет

* 1. Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах:

а) Да;

б) Нет

* 1. Общее количество специалистов, к которым должен обратиться получатель в процессе предоставления услуги:

а) Один специалист;

б) Два специалиста;

в) Три и более специалиста.

* 1. График работы органа местного самоуправления (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.

1. Профессиональная компетенция персонала.
   1. Наличие повторных обращений по причине ошибки персонала до окончания предоставления услуги:

а) Есть;

б) Нет.

* 1. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением услуги

а) Есть;

б) Нет.

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

а) Есть;

б) Нет.

Приложение № 3

к Порядку проведения мониторинга качества

и доступности предоставления муниципальных

услуг администрацией Рудовского муниципального образования

СИСТЕМА

оценки качества муниципальных услуг

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Номер вопроса | Вариант ответа | Балл |
| 1.1 | а | 2 |
|  | б | 0 |
|  | в | 1 |
| 1.2. | а | 2 |
|  | б | 0 |
|  | в | 1 |
|  |  |  |
| 1.3 | а | 2 |
|  | б | 0 |
|  | в | 1 |
| 1.4 | а | 2 |
|  | б | 0 |
|  | в | 1 |
| 1.5 | а | 2 |
|  | б | 0 |
| 1.6 | а | 2 |
|  | б | 0 |
| 1.7 | а | 2 |
|  | б | 0 |
|  | в | 1 |
| 1.8 | а | 2 |
|  | б | 0 |
|  | в | 1 |
| 1.9 | а | 2 |
|  | б | 0 |
|  | в | 1 |
| 1.10 | а | 2 |
|  | б | 0 |
|  | в | 1 |
| 1.11 | а | 2 |
|  | б | 0 |
|  | в | 1 |
| 2.1 | а | 2 |
|  | б | 1 |
|  | в | 0 |
| 2.2 | а | 2 |
|  | б | 1 |
|  | в | 0 |
| 2.3 | а | 2 |
|  | б | 0 |
| 2.4 | а | 2 |
|  | б | 0 |
| 3.1 | а | 2 |
|  | б | 1 |
|  | в | 0 |
| 3.2 | а | 2 |
|  | б | 0 |
|  | б | 0 |
| 3.3 | а | 2 |
|  | б | 0 |
| 3.4 | а | 2 |
| 3.5 | а | 2 |
|  | б | 0 |
|  | в | 1 |
| 3.6 | а | 0 |
|  | б | 1 |
|  | в | 2 |
| 4.1 | а | -1 |
|  | б | 2 |
| 4.2 | а | -1 |
|  | б | 2 |
| 4.3 | а | -1 |
|  | б | 2 |

Общая оценка качества предоставления услуг по каждой анализируемой услуге соответствует следующим уровнем качества:

|  |  |
| --- | --- |
| Значение общей оценки, баллов | Уровень качества предоставления услуги |
| 40 и более | хороший |
| от 30 до 40 | удовлетворенный |
| менее 30 | неудовлетворенный |

Приложение № 4

к Порядку проведения мониторинга качества

и доступности предоставления муниципальных

услуг администрацией Рудовского муниципального образования

Информационно – аналитический отчет оценки качества муниципальных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отчетные показатели | Ед. измерения | Значение показателя за отчетный период |
| 1. Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных муниципальных услуг, от общего числа опрошенных заявителей | % |  |
| 1. Среднее количество обращений граждан для получения одной муниципальной услуги | ед. |  |
| 1. Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в муниципальный орган | мин. |  |
| 1. Доля муниципальных услуг, предоставляемых органами и   Администрацией Рудовского муниципального образования, по которым регулярно проводится мониторинг их качества, от общего числа предоставляемых муниципальных услуг. | % |  |
| 1. Доля муниципальных образований, в которых проводится мониторинг качества предоставления муниципальных услуг |  |  |