



**ГЛАВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КАМЫШЛОВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

22.04.2015

№ 365

г.Камышлов

**Об организации проведения мониторинга качества
предоставления государственных и муниципальных услуг структурными
подразделениями администрации муниципального образования
Камышловский муниципальный район и подведомственными
муниципальными учреждениями**

В соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 28 июля 2010 года № 210-ФЗ, во исполнение постановления Правительство Свердловской области от 29 января 2013 года № 100-ПП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области», руководствуясь статьей 27 Устава муниципального образования Камышловский муниципальный район,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить:

1) Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг структурными подразделениями администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район и подведомственными муниципальными учреждениями (Приложение № 1).

2) Форму проведения ежегодного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг структурными подразделениями администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район и подведомственными муниципальными учреждениями (Приложение № 2).

3) Форму проведения ежеквартального мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг структурными подразделениями администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район и подведомственными муниципальными учреждениями (Приложение № 3).

4) Форму проведения ежемесячного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг структурными подразделениями администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район и подведомственными муниципальными учреждениями (Приложение № 4 и Приложение № 5).

5) Типовую анкету для проведения опроса заявителей о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг (Приложение № 6).

2. Руководителям структурных подразделений администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район и подведомственным муниципальным учреждениям, предоставляющим государственные и муниципальные услуги при проведении мониторинга руководствоваться Порядком проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг структурными подразделениями администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район и подведомственными муниципальными учреждениями.

3. Признать утратившим силу постановление главы муниципального образования Камышловский муниципальный район от 30 декабря 2011 года № 1011 «Об организации мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами и структурными подразделениями администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район».

4. Настоящее постановление разместить на официальном сайте администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район в сети Интернет по адресу: <http://kamyshlovsky-region.ru/>.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район А.В. Калугина.

Глава муниципального образования
Камышловский муниципальный район

Е.А.Баранов

Приложение №1
к постановлению главы
муниципального образования
Камышловский
муниципальный район
от 22.04.2015 № 365

**Порядок проведения мониторинга качества предоставления
государственных и муниципальных услуг структурными подразделениями
администрации муниципального образования Камышловский
муниципальный район и подведомственными муниципальными
учреждениями**

Раздел 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях создания системы мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании Камышловский муниципальный район в отношении оказываемых муниципальным образованием Камышловский муниципальный район государственных и муниципальных услуг (далее – мониторинг).

Под мониторингом, контролем и оценкой качества государственных и муниципальных услуг, понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества и доступности предоставляемых государственных и муниципальных услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих государственных и муниципальных услуг и иных нормативных правовых актах, регулирующих предоставление государственных и муниципальных услуг, устанавливающих требования к их качеству и доступности.

2. Мониторинг проводится в целях:

1) выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений исследуемых параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных затрат на получение (достижение) конечного результата государственной и муниципальной услуги;

2) последующего определения и реализации мер по улучшению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и организациям;

3) контроля последующей динамики качества и доступности государственных и муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

3. Задачами мониторинга являются:

1) оценка практики предоставления государственных и муниципальных услуг, анализ соблюдения регламентов их предоставления;

2) обеспечение достоверности информации о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг;

3) подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг;

4) отслеживание результативности мер по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

5) выявление динамики роста (снижения) уровня качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.

4. Мониторинг осуществляется структурными подразделениями администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район и подведомственными муниципальными учреждениями.

Для проведения мониторинга могут быть привлечены специализированные независимые организации с соблюдением требований законодательства, регулирующего отношения, связанные с размещением заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд, нужд бюджетных учреждений.

Финансирование мероприятий по привлечению специализированных независимых организаций осуществляется за счет и в пределах средств, предусмотренных по соответствующему главному распорядителю бюджетных средств.

5. Объектом мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании Камышловский муниципальный район является отдельная государственная или муниципальная услуга и практика ее предоставления, применения установленных требований к качеству и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг. Мониторингу подлежат все услуги, которые оказываются структурными подразделениями администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район и подведомственными муниципальными учреждениями.

Мониторинг проводится в отношении государственных и муниципальных услуг классифицированных по критериям значимости услуги (услуга может принадлежать к одной или нескольким из нижеперечисленных категорий):

- государственные и муниципальные услуги, соответствующие критерию массовости, в зависимости от наибольшего количества обращений заявителей в год;

- государственные и муниципальные услуги, соответствующие критерию социальной значимости (в сфере социальной защиты населения, земельно-имущественных отношений, образования);

- государственные и муниципальные услуги, по которым к моменту начала проведения мониторинга выявлены существенные проблемы при их предоставлении.

Предметом мониторинга являются:

1) соблюдение стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе обеспечение комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг;

2) обращения заявителей, обусловленные проблемами, возникающими у заявителей при получении государственной или муниципальной услуги;

3) затраты времени заявителя при получении им конечного результата государственной или муниципальной услуги.

Раздел 2. Организация и проведение мониторинга, требования по его осуществлению

6. Мониторинг проводится в два последовательных этапа:

На первом этапе организуется опрос получателей муниципальных услуг по типовой анкете проведения опроса заявителей о качестве предоставления государственной или муниципальной услуги. В случае отсутствия у респондента свободного времени для ответа на вопросы анкеты, респонденту предлагается добровольно указать контактную информацию и время, удобное для телефонного опроса. Участие получателей муниципальных услуг в проведении опроса является свободным и добровольным. Структурные подразделения администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район и подведомственные муниципальные учреждения передают информацию в МКУ КМР «Центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

В течение отчетного квартала опросу подлежат не менее 5% получателей муниципальной услуги при общем количестве получателей соответствующей услуги более 500, или не менее 10% от общего количества получателей муниципальной услуги, если общее количество получателей муниципальной услуги составляет менее 500 за отчетный квартал.

На втором этапе проводится обобщение собранных количественных показателей и проводится оценка качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг специалистами МКУ КМР «Центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

- 1) статистическую информацию структурных подразделений и муниципальных учреждений, оказывающих услуги;
- 2) данные судов и прокуратуры;
- 3) информацию от общественных объединений.

Раздел 3. Сроки проведения мониторинга

8. Мониторинг структурных подразделений администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район и подведомственных муниципальных учреждений, оказывающих услуги сдается в МКУ КМР «Центр предоставления государственных и муниципальных услуг», в срок:

1) Ежемесячно, не позднее 3 числа месяца, идущего за отчетным осуществлять мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с Приложением № 4 и Приложением № 5.

2) Ежеквартально, не позднее 8 числа месяца, идущего за отчетным кварталом, осуществлять мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с Приложением №3.

3) Ежегодно не позднее 18 января, осуществлять мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с Приложением № 2.

Раздел 4. Результаты и формы отчетности о проведении мониторинга

9. По итогам проведения ежемесячного мониторинга, информация размещаются специалистами МКУ КМР «Центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в автоматизированной системе управления деятельностью органов государственной власти Свердловской области (АСУ ИОГВ СО).

По итогам проведения ежеквартальных и ежегодного мониторингов специалистами МКУ КМР «Центр предоставления государственных и муниципальных услуг» составляются сводные отчеты и направляются в ГБУ СО «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг».

Материалы годового отчета о результатах проведения мониторинга размещаются на официальном сайте Администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район.

Приложение № 2
к постановлению главы
муниципального образования
Камышловский
муниципальный район
от 22.04.2015 № 365

**Форма проведения ежегодного мониторинга качества предоставления
государственных и муниципальных услуг структурными подразделениями
администрации муниципального образования Камышловский
муниципальный район и подведомственными муниципальными
учреждениями**

**Отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления
государственных (муниципальных) услуг,
предоставляемых _____**

Отчетный период: 20__ г.

Раздел 1. Общие сведения о проведенном исследовании.

1. Наименование муниципальных услуг в соответствующей сфере регулирования, в т.ч. по которым проведен мониторинг:

	Услуга 1
	Услуга 2

2. Доля муниципальных услуг, в отношении которых проводится мониторинг, от общего числа услуг, предоставляемых _____

3. Описание круга заявителей: количество респондентов - _____ чел., проживающих на территории Камышловского муниципального района.

4. Сведения о проведенном исследовании: метод сбора информации _____.

Раздел 2. (прилагается)

Раздел 3. Описание выявленных проблем предоставления муниципальных услуг в соответствующей сфере регулирования и предложений по их решению

1. При предоставлении _____ муниципальных услуг _____.

2. По результатам мониторинга _____.

3. Сведения о принятых мерах по устранению выявленных проблем _____.

ЕЖЕГОДНЫЙ ОТЧЁТ
Количественные результаты исследования по каждой услуге

за период

_____ год

	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 государственной услуги		Количество обращений заявителей в орган исполнительной власти (ОМСУ) для получения одной услуги, единиц		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут		Срок предоставления услуги, дней		Стоимость получения результатов каждой услуги	
					Всего	В т.ч. обоснованных	Норматив	Факт (в среднем)	Норматив	Факт	Норматив	Факт	Норматив	Факт
1	Услуга 1													
2	Услуга 2													
3	Услуга 3													

Руководитель
(должность)

*Подпись**И.О.Фамилия*

Контактные данные
исполнителя:

Фамилия Имя Отчество			Должность	Телефон

Приложение № 3
к постановлению главы
муниципального образования
Камышловский
муниципальный район
от 22.04.2015 № 365

Форма проведения ежеквартального мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг структурными подразделениями администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район и подведомственными муниципальными учреждениями

за _____

20 ____ года

Орган, предоставляющий услугу _____

	Наименование услуги	Всего обращений заявителей за получением услуги (в отчетном периоде), единиц	Количество жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении государственной услуги		Количество обращений заявителей в орган исполнительной власти (ОМСУ) для получения одной услуги, единиц		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут		Срок предоставления услуги, дней		Стоимость получения результатов каждой услуги	
			Всего	В т.ч. обоснованных	Норматив	Факт (в среднем)	Норматив	Факт	Норматив	Факт	Норматив	Факт
1	Услуга 1											
2	Услуга 2											

Руководитель
(должность)

Подпись

И.О. Фамилия

Контактные данные исполнителя:

Фамилия Имя			Должность	Телефон
Отчество				

Приложение № 6
к постановлению главы
муниципального образования
Камышловский
муниципальный район
от 22.04.2015 № 365

Типовая анкета для проведения опроса заявителей о качестве предоставления государственной и муниципальной услуги

(наименование структурного подразделения администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район или подведомственного муниципального учреждения, предоставляющего государственную или муниципальную услугу)

Здравствуйте!

Администрация муниципального образования Камышловский муниципальный район проводит опрос среди жителей муниципального образования Камышловский муниципальный район. Данные этого исследования будут использованы для разработки системы мер по повышению качества оказания услуг населению. Ответы на нижеперечисленные вопросы займут у Вас не более 20-ти минут. Вы можете быть уверены, что содержание Ваших ответов останется конфиденциальными. Все данные будут анализироваться в целом, без упоминания конкретного человека, и использоваться только в обобщенном виде, вместе с ответами других людей.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. В целях получения какой услуги вы обратились в администрацию, муниципальное учреждение муниципального образования Камышловский муниципальный район?

2. Сколько раз Вам пришлось обратиться в администрацию, муниципальное учреждение муниципального образования Камышловский муниципальный район?

- а) от 1 до 2 раз;***
- б) 3 раза;***
- в) от 4 до 5 раз;***
- г) 6 раз и более***

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

- а) до 10 минут;***
- б) до 25 минут;***
- в) около 1 часа;***
- г) более 1 часа***

4. *Остались ли Вы довольны внимательностью и вежливостью сотрудников учреждения?*

- а) Вполне доволен.
- б) Очень доволен.
- в) Скорее, недоволен.
- г) Очень недоволен.
- д) Затрудняюсь ответить.

5. *Остались ли Вы довольны компетентностью сотрудников учреждения?*
(Один ответ).

- а) Вполне доволен.
- б) Очень доволен.
- в) Скорее, недоволен.
- г) Очень недоволен.
- д) Затрудняюсь ответить.

6. *Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (Подаркам, услугам и т.п.) работникам учреждения?*

- а) Приходится постоянно.
- б) Изредка, но приходится.
- в) Практически не приходится.
- г) Не приходится.

7. *Вы использовали личные связи (знакомства), чтобы получить качественное обслуживание при получении услуги?*

- а) Да, иначе получить услугу очень сложно.
- б) Иногда приходится.
- в) Как правило, не приходится.
- г) Нет.

8. *Как бы Вы оценили качество предоставления услуг в учреждении в целом?*

- а) Отлично.
- б) Хорошо.
- в) Удовлетворительно.
- г) Очень плохо.

9. *Удобны ли были для Вас имеющиеся условия оказания услуги в учреждении?* (Один ответ).

- а) Да.
- б) Скорее да, чем нет.
- в) Скорее нет, чем да.
- г) Нет.
- д) Затрудняюсь ответить.

10. *Получали ли Вы консультации у сотрудников учреждения? Если да, то насколько Вы остались довольны этими консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями:*

- а) Вполне доволен.
- б) Скорее доволен, чем не доволен.
- в) Скорее не доволен, чем доволен.
- г) Совершенно не доволен.

- д) Другое (что именно).
- е) Не консультировались у сотрудников управления.
- ж) Затрудняюсь ответить.

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

_____ минут, _____ часов, _____ дней, _____ месяцев

12. Давайте в целом посмотрим на ситуацию получения услуги и ее результаты. Что Вас больше всего не удовлетворяет в ней, а также в работе учреждения?

- а) Утомительное ожидание в очереди.
- б) Некомпетентность сотрудников - не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу.
- в) Долго приходится ждать принятия решения о постановке на учет.
- г) Отсутствие сотрудников в рабочее время.
- д) Некомфортно в помещении - душно или холодно.
- е) Непригодное для ожидания помещение.
- ж) Я не получил то, зачем приходил в учреждение.
- з) Услуги были оказаны некачественно.
- и) Плохая организация процедуры приема посетителей.
- к) Грубость, невнимательность сотрудников.
- л) Сложно разобраться в здании учреждения.
- м) Неудобный график работы.
- н) Неудобное месторасположение.
- о) Невозможно дозвониться, найти нужного специалиста.
- п) Долго приходится ждать.
- р) Другое (что именно).
- с) Всем удовлетворен.
- т) Затрудняюсь ответить.

13. По Вашему мнению, какие изменения произойдут в сфере оказания услуг в учреждении через 3 - 4 года - к лучшему, к худшему или ничего не изменится? (Один ответ).

- а) Безусловно к лучшему.
- б) Скорее к лучшему.
- в) Скорее к худшему.
- г) Безусловно к худшему.
- д) Не изменится совсем.
- е) Затрудняюсь ответить.

Благодарим Вас за участие в опросе!

Контрольная информация (по желанию интервьюера)

Фамилия и/или имя респондента

Контактный телефон

Домашний адрес

Для заметок интервьюера _____