



**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ГЛАВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ОБУХОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

От 26.03.2015 г.
с. Обуховское

№ 63

***Об утверждении порядка проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг на территории МО «Обуховское
сельское поселение»***

В целях реализации на территории Свердловской области Федерального [закона](#) от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 2010, 30 июля, № 168), во исполнение Распоряжения Правительства Свердловской области от 04.05.2011 № 270-РП "Об утверждении мер, направленных на реализацию перечня поручений Президента Российской Федерации от 10 марта 2011 года № Пр-605 по итогам заседания Комиссии при Президенте Российской Федерации по модернизации и технологическому развитию экономики России" Администрация МО «Обуховское сельское поселение» постановляет:

1. Утвердить [Порядок](#) проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории МО «Обуховское сельское поселение» (прилагается).
2. Настоящее Постановление опубликовать в газете "Камышловские известия" и разместить на официальном сайте МО «Обуховское сельское поселение»
3. Контроль исполнения настоящего Постановления возложить на Заместителя Главы Администрации МО «Обуховское сельское поселение» социальной политике Артюшину О.Н.

Глава МО «Обуховское сельское поселение»

В.И. Верхорубов

**ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА
ТЕРРИТОРИИ
МО «ОБУХОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг (далее по тексту - услуг) органами местного самоуправления МО «Обуховское сельское поселение», структурными подразделениями Администрации МО «Обуховское сельское поселение», муниципальными учреждениями МО «Обуховское сельское поселение» (далее - мониторинг) осуществляется в целях повышения качества услуг, предоставляемых юридическим и физическим лицам на территории МО «Обуховское сельское поселение» (далее - получатели услуг).

Основными задачами мониторинга являются:

- системный анализ и оценка получаемой информации о качестве оказываемых услуг;
- обеспечение руководителей органов местного самоуправления, структурных подразделений, муниципальных учреждений информацией о качестве предоставляемых ими услуг, полученной по результатам мониторинга.

Объектом мониторинга на территории МО «Обуховское сельское поселение» являются наиболее массовые и общественно значимые услуги, предоставляемые органами местного самоуправления, структурными подразделениями, муниципальными учреждениями МО «Обуховское сельское поселение» (далее - исполнители услуг):

Субъектами мониторинга качества предоставления услуг являются исполнители услуг.

В ходе мониторинга исследуются:

- нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;
- практика предоставления исследуемых услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;
- оценка гражданами и бизнесом качества и доступности услуг.

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

- соблюдение стандартов качества услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления услуг;
- проблемы, возникающие у заявителей при получении услуги;
- удовлетворенность получателей услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой услуги;
- обращения заявителя в органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата услуги, их нормативно установленные и фактические состав и количество;
- временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги - нормативно установленные и реальные, отклонение реальных от нормативно установленных.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МОНИТОРИНГА

Мониторинг на территории МО «Обуховское сельское поселение» проводится ежегодно в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным.

Мониторинг по одному объекту мониторинга осуществляется не чаще одного раза в год. В ежегодный календарный план проведения мониторинга могут быть включено не более десяти объектов мониторинга.

Заместителем Главы Администрации МО «Обуховское сельское поселение» по социальной политике при предоставлении услуг организациям и гражданам исполнителями в 1-м квартале очередного года:

1) определяется ответственное лицо от отраслевого органа местного самоуправления, в чьей подведомственности находится предоставление услуги, подлежащей мониторингу;

2) утверждается ежегодный календарный план проведения мониторинга. В план проведения мониторинга включаются наиболее востребованные услуги, оказываемые на территории МО «Обуховское сельское поселение» мониторинг которых проводится на постоянной основе;

3) утверждаются составы рабочих групп по проведению мониторинга (далее - рабочие группы).

В состав рабочей группы по проведению мониторинга входят: председатель рабочей группы, секретарь рабочей группы, представители отраслевых органов местного самоуправления МО «Обуховское сельское поселение»

Минимальный состав рабочей группы не может быть менее 5 человек. Секретарь рабочей группы входит в состав рабочей группы и принимает участие в мероприятиях мониторинга.

3. МЕТОДЫ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой

услуги используются следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности услуги:

- изучение нормативно-правовых документов, регулирующих предоставление услуги. Получение информации о применении административного регламента от субъекта мониторинга;

- опрос граждан и организаций, являющихся получателями услуг.

Мониторинг общественного мнения;

- контрольные обращения к исполнителям услуг.

3.1. ИЗУЧЕНИЕ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫХ ДОКУМЕНТОВ, РЕГУЛИРУЮЩИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ

На этом этапе проведения мониторинга проверяется исполнение административного регламента с точки зрения соответствия административных процедур административному регламенту в части последовательности, содержания работ, документов, сроков и отдельных действий.

На данном этапе проводится анализ того, насколько описанные в административном регламенте действия соответствуют реальной практике работы субъекта мониторинга. Анализ должен основываться на интервью со служащими субъекта мониторинга, анализе документооборота.

По результатам проведения данного метода по каждой услуге, в отношении которой проводится мониторинг качества предоставления, составляется Таблица 1.

Таблица 1. АНАЛИЗ СОБЛЮДЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

N п/п	Наименование административной процедуры (действия)	Действие выполняется	Соблюдение срока	Соблюдение требований к оформлению документов	Соблюдение критериев принятия решений	Выводы по соответствию ситуации в субъекте мониторинга положениям административного регламента (оценка в баллах)	Чем подтверждается оценка (интервью со служащими, анализ документов и т.д.)	Комментарии
1.								
2.								
3.								
...								

3.2. МОНИТОРИНГ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ

Мониторинг общественного мнения проводится с целью оценки степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности услуги и представляет собой эффективный инструмент принятия управленческих решений по улучшению и развитию деятельности структурных подразделений администрации (муниципальных учреждений), предоставляющих услуги, направленный на общественно значимые результаты.

В качестве технологии можно использовать опрос получателей муниципальных услуг по установленной анкете проведения опроса заявителей о качестве предоставления услуги (Приложение N 1). 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.

После проведения опроса получателей услуг проводится обобщение собранных количественных показателей и проводится оценка качества предоставления услуг, по форме согласно Приложению N 2.

Оценочные баллы определяют удовлетворительное либо неудовлетворительное качество предоставления услуг по 10-балльной шкале.

Для расчета показателя используется формула:

$$K = S / N, \text{ где:}$$

K - качество предоставления услуги;

S - сумма баллов по каждому критерию;

N - количество заявителей по муниципальной услуге:

1) от 0 до 5 баллов - неудовлетворительное качество предоставления услуги;

2) от 6 баллов до 10 баллов - удовлетворительное качество предоставления услуги.

3.3. КОНТРОЛЬНОЕ ОБРАЩЕНИЕ

Метод контрольного обращения позволяет оценить качество организации процесса предоставления услуги с позиции независимого исследователя.

Суть данного метода состоит в проведении эксперимента по получению услуги. При этом исследователь обращается за получением услуги анонимно. Исследователь проходит все этапы получения услуги (от поиска информации о правилах, до получения конечного результата) и фиксирует все свои впечатления от процесса получения услуги, проблемы, вопросы и пути их

разрешения.

Проведение контрольного обращения проводится один раз в год по одной наиболее востребованной услуге.

Цель контрольного обращения - фиксация и документирование всех нарушений прав и интересов потребителей услуг, проблем возникающих в результате получения услуг. Контрольное обращение необходимо для того, чтобы влиять на изменение практики.

Результаты контрольных обращений также можно использовать в качестве материала для более глубокого и широкого обоснования и исследования. Например, можно сравнить результаты и описание реального процесса с существующими нормативами и стандартами, выявить причины расхождения.

Формы проведения контрольного обращения зависят от типа предоставляемой услуги. Контрольные обращения могут проводиться посредством:

1. Наблюдение - когда потребитель услуги не вступает в непосредственное взаимодействие с исполнителями услуги. Например, фиксация условий приема, содержания стенда, количества стульев в коридоре.

2. Эксперимент - когда потребитель обращается к исполнителю услуги в любой форме (по телефону, письменно, на личном приеме и др.).

4. ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ МОНИТОРИНГА

Рабочая группа ежегодно в срок до 01 марта года, следующего за отчетным, формирует **отчет** о результатах проведения мониторинга качества услуг по форме согласно Приложению N 3 к настоящему Порядку.

Данный отчет содержит следующие сведения по каждой из исследуемых услуг:

1) наименование услуги, описание услуги;

2) цели и задачи проведения мониторинга;

3) результаты мониторинга, в том числе:

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

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

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

4) сведения о соблюдении регламента предоставления услуги;

5) описание практики предоставления услуги, рейтинги (если применимо) - по количеству обращений, суммарному времени осуществления всех обращений;

6) описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления

услуги, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по их решению;

7) сведения о результатах проведенного опроса;

8) выводы по итогам анализа и оценки информации о качестве предоставления услуги;

9) информацию по результатам проведения контрольного обращения, в случае проведения в отношении услуги данного контрольного мероприятия.

Результаты проведения мониторинга качества услуг учитываются:

при подготовке отчета об исполнении бюджета МО «Обуховское сельское поселение»;

при разработке предложений о внесении изменений в перечень услуг и стандарты предоставления услуг;

при принятии решения о мерах воздействия (поощрении) на руководителя исполнителя услуг.

Результаты проведения мониторинга качества услуг подлежат обязательному опубликованию на официальном сайте МО «Обуховское сельское поселение» в сети Интернет.

Приложение N 1
к Порядку
проведения мониторинга качества
государственных и муниципальных услуг,
предоставляемых на территории
МО «Обуховское сельское поселение»

АНКЕТА
ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ЗАЯВИТЕЛЕЙ О КАЧЕСТВЕ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ/МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

(наименование органа, предоставляющего услугу)

(наименование, реестровый номер)

Контактные данные получателя муниципальной услуги:
Ф.И.О. <*>

Контактный телефон <*>

Наименование учреждения (для юридических лиц, индивидуальных
предпринимателей) <*>

Время для телефонного опроса с 9 до 18 часов:

Сколько раз Вам пришлось обратиться в орган местного самоуправления
для получения государственной/муниципальной услуги?

от 1 до 2-х раз от 3 раза от 4-х раз и более

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

минут

часов

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

Минут

часов

дней

Какое количество денежных средств было потрачено на получение
данной услуги?

Сумма рублей

Количество денежных средств потраченных на неформальные платежи, посреднические услуги?

Сумма рублей

(укажите цели платежей)

Довольны ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями
сотрудника, предоставляющего услугу?

☐	да, доволен
--------------------------	-------------

☐	нет, не доволен
--------------------------	-----------------

Считаете ли Вы комфортными для себя условия, созданные в многофункциональном центре, предоставляющем государственную/муниципальную услугу?

да, считаю комфортными нет, считаю некомфортными
(что необходимо улучшить)

(должность, Ф.И.О. сотрудника, проводившего опрос) (подпись)

<*> В соответствии со [статьей 9](#) Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" даю свое согласие на обработку моих персональных данных, а именно совершение действий, предусмотренных [пунктом 3 части первой статьи 3](#) Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

_____ / _____

Приложение N 2
к Порядку
проведения мониторинга качества
государственных и муниципальных услуг,
предоставляемых на территории
МО «Обуховское сельское поселение»

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ/МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

(наименование органа, предоставляющего
государственную/муниципальную услугу)

(наименование государственной/
муниципальной услуги, реестровый номер)

N п/п	1) количество обращений заявителя для получения одной услуги: 1. От 4 раз и более - 0 баллов. 2. 3 раза - 1 балл. 3. От 1 до 2 раз -	2) время, потраченное на ожидание приема в очереди, для подачи заявления 1. Срок превышает установленны й - 0 баллов. 2. Срок соответствует либо менее	3) время, потраченное на получение услуги (в соответствии с администра- тивным регламентом): 1. Фактический срок превысил установленны й -	4) количество денежных средств, потраченных на получение услуги (в соответствии с администра- тивным регламентом) : 1.	5) количество денежных средств, потраченны х на неофици- альные платежи, посредничес кие услуги: 1. Да (минус 1) балл	6) качество консульты - рования сотрудник ом, предостав ля- ющим услугу: 1. Нет - 0 баллов 2. Да - 1 балл	7) комфор- тность условий ожидани я и предоста в- ления услуги: 1. Нет - 0 баллов 2. Да - 1 балл	Качество предоставл ения услуги: К = S / N, где: К - качество предоставл ения услуги; S - сумма баллов
----------	--	--	---	---	---	---	---	--

[illegible]

Приложение N 3
к Порядку проведения мониторинга качества
государственных и муниципальных услуг,
предоставляемых на территории
МО «Обуховское сельское поселение»

ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Наименование государственной/муниципальной услуги

Исполнитель государственной/муниципальной услуги

Период проведения контрольного мероприятия с _____ по _____ 20__ г.

Показатели качества государственной/муниципальной услуги

N п/п	Наименование показателя качества государственной/ муниципальной услуги	Установленное стандартом предоставления значение показателя качества государственной/ муниципальной услуги	Фактическое значение показателя качества государственной/ муниципальной услуги
1			
2			
...			

Оценка качества предоставления государственной/муниципальной услуги: _____

В результате проведенного контрольного мероприятия установлено (указываются факты нарушений, выявленных в ходе проведения мероприятий, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные требования стандартов предоставления государственных/муниципальных услуг, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений):

Председатель рабочей группы подпись И.О. Фамилия