



**АДМИНИСТРАЦИЯ
УССУРИЙСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

04.06.2012

№ 1671-НПА

г. Уссурийск

Об утверждении методики
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных
услуг на территории Уссурийского
городского округа

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в Уссурийском городском округе в соответствии с пунктом 6 раздела 5 протокола заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 25 января 2011 № 112, методическими рекомендациями Министерства экономического развития Российской Федерации от 29 апреля 2011 года № 8863-ОФ/Д09, руководствуясь Уставом Уссурийского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Методику проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа (прилагается).

2. Руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации Уссурийского городского округа организовать проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в

органах администрации и подведомственных учреждениях, в соответствии с утвержденным графиком проведения мониторинга.

3. Отделу информационного обеспечения и информационной безопасности аппарата администрации Уссурийского городского округа (Рахман) разместить на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа настоящее постановление.

4. Отделу пресс-службы (Полтаробатько) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

Глава Уссурийского городского округа-
глава администрации
Уссурийского городского округа

С.П. Рудица

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации
Уссурийского городского округа
от 04.06.2012 № 1671-НПА

Методика проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа

1. Общие положения

1. Настоящая методика проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа (далее – Методика) определяет цель, объекты, предметы мониторинга, этапы проведения мониторинга, методы проведения, требования к методиками инструментам применения методов сбора первичной информации о качестве предоставления муниципальной услуги. Требования к анализу и оценке первичной информации, формат отчетности

2. Целью мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг) является:

выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений показателей, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг;

последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных показателей качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям;

контроль последующей динамики исследованных показателей качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

3. Мониторинг проводится в случаях:

необходимости однократной коррекции качества и доступности муниципальной услуги, разового определения рейтинга качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг и предоставляющих их органов (однократный мониторинг);

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

наличия сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению муниципальных услуг, отсутствия административных регламентов.

4. Объектом мониторинга может являться:

отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для получателя муниципальной услуги;

комплекс муниципальных услуг (комплексная муниципальная услуга), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

5. В ходе мониторинга исследуются:

нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым показателям их качества и доступности;

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

оценка гражданами и организациями качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым показателям, их ожидания в отношении улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

6. Для мониторинга выбираются социально-значимые муниципальные услуги для граждан и организаций, а также муниципальные услуги, по которым планируется или было осуществлено существенное изменение

порядка предоставления (чтобы оценить издержки получателей до и после преобразований).

7. Ответственными за организацию проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг являются руководители отраслевых (функциональных) органов администрации Уссурийского городского округа, предоставляющих муниципальную услугу (далее - органа администрации).

8. Подготовка задания на организацию проведения мониторинга осуществляется руководителем органа администрации и включает в себя:

цели, объект, предмет мониторинга;

этапы его организации и сроки проведения;

методы его проведения, требования к методикам и инструментам их использования (применения);

требования к анализу и оценке первичной информации о качестве и доступности исследуемой муниципальной услуги;

ожидаемые результаты мониторинга.

9. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводится в соответствии с графиком проведения мониторинга и заданиями на его организацию, которые ежегодно в первом месяце года, следующего за отчетным, готовятся уполномоченным органом администрации Уссурийского городского округа (далее - уполномоченный орган), утверждаются распоряжением администрации Уссурийского городского округа.

10. Текущее управление и контроль за реализацией проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами администрации осуществляет уполномоченный орган.

11. Уполномоченный орган определяется распоряжением администрации Уссурийского городского округа.

12. При проведении мониторинга руководители органов в своей работе руководствуются настоящей Методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

2. Предмет мониторинга.

13. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг:

а) соблюдение стандартов качества муниципальных услуг;

б) проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

в) удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

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

д) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение муниципальной услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений;

е) 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 значений;

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

з) привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу.

3. Этапы проведения мониторинга.

14. Мониторинг проводится в пять этапов:

а) этап I "Организационный":

выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг, указанных в п 6. раздела 1;

дополнение при необходимости указанного выше исследуемых показателей качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг;

выбор обязательных методов сбора первичной информации;

утверждение задания на проведение мониторинга;

б) этап II "Подготовительный":

предварительный анализ нормативно-правовой базы, мнения экспертов, представителей получателей муниципальных услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

определение, выбор, описание характеристик наиболее распространенного варианта получения муниципальной услуги, наиболее характерного объекта (объектов) исследования, в случае если обстоятельства и способы предоставления муниципальной услуги существенно неоднородны;

разработка 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.

в) этап III "Выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых показателей качества и доступности исследуемых муниципальных услуг":

проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

сбор первичных данных и их обработка в соответствии с утвержденной методикой;

формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации.

г) этап IV "Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых показателей качества и доступности исследуемых муниципальных услуг":

выявление фактических значений исследуемых показателей качества и доступности муниципальной услуги;

систематизация выявленных проблем качества и доступности муниципальной услуги;

сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых показателей ;

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

д) этап V "Подготовка предварительных предложений по мерам улучшения выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных показателей качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям".

4. Методы проведения мониторинга

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

анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых показателей исследуемой муниципальной услуги;

опрос (интервьюирование, анкетирование):

а) граждан (организаций), являющихся получателями муниципальной услуги;

б) должностных лиц, иных представителей органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, уполномоченных ими на предоставление муниципальной услуги;

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

г) представителей объединений граждан и организаций, являющихся получателями муниципальной услуги; экспертов.

16. В соответствии с заданием могут быть использованы также такие методы как проведение "контрольных закупок", т.е. получение услуги экспертом в качестве обычного заявителя с целью фиксации и документирования фактов исполнения (нарушения) порядка ее предоставления.

17. Примерная форма анкеты для опроса получателей муниципальной услуги, предоставляемой администрацией Уссурийского городского округа, приведена в приложении 1 к настоящей Методике.

18. Примерная форма анкеты для выявления качества обслуживания в муниципальных учреждениях Уссурийского городского округа приведена в приложении 2 к настоящей Методике.

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

19. Используемые или/и разрабатываемые органами администрации, осуществляющими мониторинг, методики и инструменты применения методов сбора первичной информации должны обеспечивать:

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

б) выявление полных временных и финансовых затрат заявителя на получение отдельной или комплексной муниципальной услуги, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги;

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

г) выявление исследуемых показателей, нормативно установленные значения, которых отсутствуют;

д) установление степени значимости исследуемых показателей для получателей муниципальной услуги;

е) формирование интегрированной оценки качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых показателей, их реальных значений и ожиданий получателей;

ж) установление показателей, улучшением которых может быть обеспечено повышение качества и доступности исследуемой муниципальной услуги, в том числе удовлетворенности ее получателя.

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

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

- а) полные временные и финансовые затраты заявителя на получение отдельной или комплексной муниципальной услуги;
- б) нормативно установленные и фактические (абсолютные, средние) значения исследуемых показателей;
- в) показатели, нормативно установленные значения, которых отсутствуют;
- г) соотношение нормативно установленных (при наличии) и фактических значений исследованных показателей;
- д) степень значимости исследуемых показателей для получателей муниципальной услуг;
- е) интегрированная оценка качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых показателей, их реальных значений и ожиданий получателей;
- ж) сравнительные значения (при необходимости - рейтинг) регионов (территорий) по достигаемым значениям исследуемых показателей.

7. Формат отчетности

27. По завершении мониторинга в течение 15 дней органами администрации готовится отчет, содержащий по каждой из исследуемых муниципальных услуг следующие сведения:

- а) наименование муниципальной услуги, описание исследуемой траектории получения услуги или характеристик получателей услуги, для которых проводится исследование;

б) сведения об исследовании (метод исследования, перечень точек наблюдения, количество респондентов, территориальное распределение респондентов);

в) результаты исследования:

перечень нормативно установленных и фактически необходимых для получения муниципальной услуги обращений в органы местного самоуправления и обусловленных ими обращений в подведомственные 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;

г) сведения о соблюдении стандартов обслуживания в виде обобщенных данных;

д) описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по их решению.

22. К отчету прикладывается база данных ответов на вопросы мониторинга. Результаты мониторинга должны иллюстрироваться графиками, диаграммами.

23. По результатам мониторинга органами администрации разрабатывается комплекс мероприятий, оптимизирующих порядок предоставления муниципальных услуг и повышения их качества, который утверждается распоряжением администрации Уссурийского городского округа.

Приложение 1
к Методике
проведения мониторинга
качества предоставления
муниципальных услуг на
территории Уссурийского
городского округа

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА АНКЕТЫ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА УСЛУГИ**

Наименование услуги

(указывается полное наименование муниципальной услуги)

Орган местного самоуправления, предоставляющий услугу (орган администрации Уссурийского городского округа):

(указывается наименование конкретного органа, предоставляющего муниципальную услугу)

1. Информированность об услуге:

полная информированность (наличие информации в СМИ, на стендах администрации, по телефону от сотрудников администрации);

неполная информация (получение информации от коллег, соседей, знакомых);

отсутствие информации, другое (что именно _____).

2. Соблюдение стандартов качества муниципальной услуги, в том числе стандартов комфортности предоставления муниципальной услуги:

2.1. Срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления муниципальной услуги:

2.1.1. Очереди не было;

2.1.2. Ожидание в очереди не превышало 15-20 минут;

2.1.3. Длительное ожидание в очереди.

2.2. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги:

2.2.1. Помещения и места ожидания комфортны для посетителей, стенды доступны;

2.2.2. Помещения и места ожидания недостаточно оборудованы;

2.2.3. Не созданы комфортные условия для пребывания заявителей (указать, что именно _____).

3. Проблемы, возникающие у заявителя при получении муниципальной услуги:

проблем не возникло;

возникшие проблемы быстро разрешились (указать, какие _____);

возникли проблемы (указать, какие _____).

4. Финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги:

затраты, нормативно установленные;

затраты реальные;

наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения).

5. Временные затраты на прохождение процедуры получения муниципальной услуги:

на получение муниципальной услуги был затрачен 1 месяц или менее;

на получение муниципальной услуги было затрачено чуть больше 1 месяца;

на получение муниципальной услуги было затрачено длительное время (укажите, сколько).

6. Сколько раз Вам пришлось посетить орган местного самоуправления в процессе прохождения процедуры получения муниципальной услуги. Назовите причины Вашего посещения:

чтобы подать документы;

потребовалось предоставить недостающие документы;

из-за больших очередей;

чтобы получить дополнительную консультацию у сотрудника.

7. Общая оценка процедуры получения муниципальной услуги, что Вас больше всего не удовлетворяет в ней:

7.1. Утомительное ожидание в очереди;

7.2. Некомпетентность сотрудников - не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу;

7.3. Долго приходится ждать принятия решения о постановке на учет;

7.4. Отсутствие сотрудников в рабочее время;

7.5. Некомфортно в помещении - душно или холодно;

7.6. Непригодное для ожидания помещение;

7.7. Запутанная процедура оформления документов;

7.8. Недостаточно информации;

7.9. Плохая организация процедуры приема документов;

7.10. Грубость, невнимательность сотрудников;

7.11. Неудобный график работы;

7.12. Другое (что именно) _____;

7.13. Всем удовлетворен.

Благодарим Вас за участие в опросе!

Контрольная информация

Фамилия респондента
Контактный телефон
Домашний адрес

Форма анкеты может быть изменена в соответствии с поставленными задачами для проведения мониторинга.

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА АНКЕТЫ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА
ОБСЛУЖИВАНИЯ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ**

(наименование учреждения)

1. В целях получения какой услуги (или для чего) Вы обратились в данное учреждение?

2. Остались ли Вы довольны качеством консультации и информирования Вас как потребителя услуг учреждения (один ответ):

- 2.1. Вполне доволен;
- 2.2. Консультация неполная;
- 2.3. Очень недоволен (чем конкретно);

3. Остались ли Вы довольны внимательностью и вежливостью сотрудников:

- 3.1. Вполне доволен;
- 3.2. В чем-то доволен, в чем-то - нет;
- 3.3. Очень недоволен результатами обслуживания (чем конкретно).

4. Последний раз, когда Вы получали услугу, Вы получали ее бесплатно/платно?

- 4.1. Получал бесплатно;
- 4.2. Получал с оплатой через кассу;
- 4.3. С помощью неформальных вознаграждений работникам учреждений.

5. Как Вы оценили качество предоставления услуг в учреждении в целом (один ответ):

- 5.1. Хорошо;
- 5.2. Удовлетворительно;
- 5.3. Очень плохо.

6. Удобны ли были для Вас имеющиеся условия оказания услуги в учреждении (один ответ):

- 6.1. Да;
- 6.2. Скорее да, чем нет;
- 6.3. Затрудняюсь ответить.

7. Общая оценка процедуры получения муниципальной услуги, что Вас больше всего не удовлетворяет в ней:

7.1. Утомительное ожидание в очереди;

7.2. Некомпетентность сотрудников - не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу;

7.3. Долго приходится ждать принятия решения о постановке на учет;

7.4. Отсутствие сотрудников в рабочее время;

7.5. Некомфортно в помещении - душно или холодно;

7.6. Непригодное для ожидания помещение;

7.7. Запутанная процедура оформления документов;

7.8. Недостаточно информации;

7.9. Плохая организация процедуры приема документов;

7.10. Грубость, невнимательность сотрудников;

7.11. Неудобный график работы;

7.12. Услуги были оказаны некачественно;

7.13. Другое (что именно) _____;

7.14. Всем удовлетворен.

Благодарим Вас за участие в опросе!

Контрольная информация

Фамилия респондента
Контактный телефон
Домашний адрес

Форма анкеты может быть изменена в соответствии с поставленными задачами для проведения мониторинга.