



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ПАРТИЗАНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21.09.2018

село Владимиро-Александровское

№ 747

Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией Партизанского муниципального района, муниципальными учреждениями Партизанского муниципального района

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг администрацией Партизанского муниципального района, муниципальными учреждениями Партизанского муниципального района, в соответствии с методическими рекомендациями Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.04.2011 № 8863-ОФ/Д09, руководствуясь статьями 28, 31 Устава Партизанского муниципального района, администрация Партизанского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией Партизанского муниципального района, муниципальными учреждениями Партизанского муниципального района (далее - Порядок).

2. Общему отделу администрации Партизанского муниципального района (Иванькова) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Партизанского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт) в тематической рубрике «Муниципальные правовые акты».

3. Отделу организационно-контрольной работы администрации Партизанского муниципального района (Сидякина) разместить Порядок на сайте в тематической рубрике «Муниципальные услуги» (подрубрика «Мониторинг качества муниципальных услуг»).

И.о. главы Партизанского
муниципального района

А.А.Танеев

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Партизанского муниципального района
от 21.09.2018 № 747

ПОРЯДОК

проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией Партизанского муниципального района, муниципальными учреждениями Партизанского муниципального района

1. Основные положения

1.1. Настоящий Порядок определяет цель, объекты, предметы мониторинга, этапы проведения мониторинга, требования к методикам и инструментам сбора первичной информации о качестве предоставления муниципальных услуг администрацией Партизанского муниципального района, муниципальными учреждениями Партизанского муниципального района.

1.2. Мониторинг проводится в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг администрацией Партизанского муниципального района, муниципальными учреждениями Партизанского муниципального района (далее - мониторинг).

1.3. Мониторинг проводится на основании сведений о фактическом уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг в соответствии с требованиями, содержащимися в административных регламентах. В ходе ведения мониторинга проводится оценка уровня удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг на основе обработки и анализа информации, полученной по различным каналам обратной связи с населением (получение информации по телефону, анкеты, опросы и др.).

Сбор сведений о фактическом уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг может осуществляться путем интерактивного опроса населения о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг, проводимого в сети «Интернет» на официальном сайте администрации Партизанского муниципального района.

1.4. Мониторинг проводится не реже одного раза в год в соответствии с ежегодным планом проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Партизанского муниципального района, утверждаемым распоряжением администрации Партизанского муниципального района.

1.5. При проведении мониторинга:

1) фиксируются отклонения при предоставлении муниципальной услуги от требований административного регламента;

2) выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг:

- соблюдение требований к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги;

- временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные, и их отклонение от нормативно установленных;

- дополнительные параметры качества предоставления муниципальных услуг, исследуемые при проведении мониторинга, устанавливаемые исходя из особенностей исследуемых муниципальных услуг, в том числе с учетом жалоб заявителей на действия (бездействие) специалистов, предоставляющих муниципальную услугу.

1.6 Ответственным за организацию и осуществление мониторинга является уполномоченный орган, определяемый распоряжением администрации Партизанского муниципального района (далее - уполномоченный орган).

2. Цель и задачи мониторинга

2.1. Цель мониторинга - оценка качества предоставления муниципальных услуг администрацией Партизанского муниципального района, муниципальными учреждениями Партизанского муниципального района, а также оценка деятельности структурных подразделений администрации Партизанского муниципального района и муниципальных учреждений Партизанского муниципального района по оптимизации порядка и качества предоставления муниципальных услуг.

2.2. Основными задачами мониторинга являются:

- а) выявление востребованности и динамики востребованности услуг в целом и их отдельных видов;
- б) выявление уровня информированности граждан и организаций о способах, порядке получения услуг, составе требуемых документов;
- в) определение уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг;
- г) определение уровня удовлетворенности заявителей доступностью услуг;
- д) определение технологичности процедур предоставления услуг в части оптимальности временных, финансовых и других затрат на их получение;
- е) выявление коррупционной составляющей при предоставлении услуг;
- ж) анализ досудебного обжалования заявителями результатов предоставления услуг;
- з) выявление проблем, возникающих у заявителей при получении услуг, и требований (ожиданий), касающихся качества их предоставления;
- и) изучение показателей, характеризующих степень оптимизации порядка и качества предоставления услуг;
- к) изучение показателей, характеризующих качество разработки административных регламентов;
- л) определение показателей, характеризующих деятельность администрации Партизанского муниципального района, муниципальных учреждений Партизанского муниципального района по внесению изменений в действующую нормативную правовую базу с целью оптимизации порядка и качества предоставления услуг;
- м) разработка рекомендаций по улучшению процесса и повышению качества предоставления услуг.

3. Объект мониторинга

3.1. Объектом мониторинга может являться отдельная муниципальная услуга либо комплекс муниципальных услуг, предоставляемых на территории Партизанского муниципального района в соответствии с административными регламентами предоставления муниципальных услуг (далее - административный регламент).

3.2. В ходе мониторинга исследуются:

- нормативные 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 качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания в отношении улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

3.3. 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).

4. Предмет мониторинга

4.1. При проведении мониторинга:

4.1.1. Фиксируются отклонения при предоставлении муниципальной услуги от требований административного регламента.

4.1.2. Выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества предоставления муниципальных услуг:

- а) соблюдение стандартов качества муниципальных услуг;
- б) проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;
- в) полнота информирования о порядке предоставления муниципальной услуги: наглядность и доступность информации, ее актуальность, в том числе при размещении на Едином портале государственных и муниципальных услуг;
- г) соблюдение требований к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги;
- д) временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные, и их отклонение от нормативно установленных;

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

ж) обращения заявителя в администрацию Партизанского муниципального района, муниципальные учреждения Партизанского муниципального района, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги, их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;

з) 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;

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

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

4.2. Дополнительные параметры качества предоставления муниципальных услуг, исследуемые при проведении мониторинга, могут устанавливаться распоряжением администрации Партизанского муниципального района, исходя из особенностей исследуемых муниципальных услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей.

5. Этапы и методы проведения мониторинга

5.1. Мониторинг проводится в пять этапов.

5.1.1. Этап первый «Организационный»:

- выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг, если их состав не установлен ранее принятым решением;

- дополнение при необходимости перечня исследуемых параметров качества и доступности предоставления рассматриваемых муниципальных услуг;

- выбор методов сбора первичной информации;

- составление плана проведения мониторинга, в котором указываются сроки выполнения каждого этапа мониторинга.

5.1.2. Этап второй «Подготовительный»:

- предварительный анализ нормативно-правовой базы, результатов предыдущего мониторинга, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

- 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 опроса и сбору первичной информации.

5.1.3. Этап третий «Выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг»:

- проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с целью определения (уточнения, учета динамики) нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров услуг;

- сбор первичных данных и их обработка;

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

5.1.4. Этап четвертый «Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг»:

- выявление фактических значений исследуемых параметров качества предоставления муниципальной услуг;

- систематизация выявленных проблем качества предоставления муниципальной услуги;

- сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров, выявление средних значений;

- 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.

5.1.5. Этап пятый «Подготовка предварительных предложений по мерам по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям»:

- предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг;

- предложения по улучшению условий (процесса) предоставления муниципальных услуг.

5.2. При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой муниципальной услуги используются следующие методы сбора первичных данных:

5.2.1. Для оценки качества предоставления услуг:

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг);

- опрос заявителей, получивших как положительный, так и отрицательный конечный результат услуги.

При необходимости могут быть использованы такие методы, как проведение «контрольных закупок», включенное структурированное наблюдение в местах предоставления услуг.

5.2.2. Для оценки деятельности структурных подразделений администрации Партизанского муниципального района и муниципальных учреждений Партизанского муниципального района по оптимизации порядка и качества предоставления услуг:

- изучение документов (ведомственной отчетности, статистических показателей деятельности)

- метод наблюдения;

- анкетирование должностных лиц, отвечающих за предоставление муниципальных услуг.

6. Формат отчетности

6.1. По результатам мониторинга, на основании анализа полученных сведений, уполномоченным органом готовится отчет, содержащий по каждой из исследуемых услуг следующие сведения:

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

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

3) 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 результат муниципальной услуги в целом;

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

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

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

6.2. К отчету прикладывается база данных ответов на вопросы мониторинга. Результаты мониторинга могут иллюстрироваться графиками, диаграммами.

6.3. Отчет по результатам проведенного мониторинга размещается на официальном сайте администрации Партизанского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.4. Результаты мониторинга учитываются администрацией Партизанского муниципального района, муниципальными учреждениями Партизанского муниципального района:

- при разработке предложений о внесении изменений в административные регламенты;

- при разработке предложений по повышению качества и доступности предоставления муниципальных услуг.
