АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА КАРПИНСК

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 26.03.2013 г. № 558

г.Карпинск

Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Карпинск

В соответствии с разделом 7 главы IV Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 года № 1021-р, Постановлением Правительства Свердловской области от 03.08.2011 N 1014-ПП "О Программе снижения административных барьеров, оптимизации и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области на 2011 - 2013 годы", Постановлением Правительства Свердловской области от 29.01.2013 №100-ПП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области», администрация городского округа Карпинск

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Карпинск (далее - Порядок) (прилагается).
2. Отраслевым органам и структурным подразделениям администрации городского округа Карпинск, ответственным за предоставление муниципальных услуг, обеспечить организацию и проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Карпинск, в соответствии с настоящим Порядком.
3. Отраслевым органам администрации городского округа Карпинск, осуществляющим функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений обеспечить организацию и проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых, подведомственными муниципальными учреждениями в соответствии с настоящим Порядком.
4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на первого заместителя главы администрации городского округа Карпинск Веккера В.А.

Глава городского округа Карпинск С.Ю. Бидонько

Утвержден
постановлением Администрации
городского округа Карпинск
от 26.03.2013 г. № 558

ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ КАРПИНСК

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок разработан в целях создания системы мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией городского округа Карпинск, муниципальными учреждениями в отношении оказываемых ими муниципальных услуг (далее - мониторинг).

Под мониторингом понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности муниципальных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности муниципальных услуг требованиям, содержащимся в нормативных правовых актах Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Карпинск.

2. Мониторинг осуществляется в целях:

1) выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг физическими и (или) юридическими лицами на территории городского округа Карпинск, в том числе финансовых затрат, затрат времени заявителей на получение муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг;

2) разработки и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг;

3) оценки динамики параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

3. Основными задачами мониторинга являются:

1) выявление административных барьеров при предоставлении муниципальных услуг и выработка предложений по их устранению;

2) выявление факторов, способствующих появлению административных барьеров, и выработка предложений по их устранению;

3) анализ соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг;

4) выявление динамики роста (снижения) уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг;

5) подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг.

4. Объектом мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Карпинск является отдельная муниципальная услуга (комплекс услуг) и практика ее предоставления, применения установленных требований к качеству и доступности предоставления муниципальных услуг.

Мониторинг проводится в отношении муниципальных услуг, классифицированных последующим признакам:

1) по категориям заявителей:

муниципальные услуги, заявителями которых являются физические лица;

муниципальные услуги, заявителями которых являются индивидуальные предприниматели и юридические лица;

2) по критериям значимости услуги для проведения мониторинга (услуга может принадлежать к одной или нескольким из нижеперечисленных категорий):

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

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

муниципальные услуги, соответствующие критерию массовости и экономической значимости для бизнеса, определенные Министерством экономического развития Российской Федерации;

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

5. Предметом мониторинга являются:

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

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

3) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги;

4) затраты времени заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги.

Глава 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МОНИТОРИНГА, ТРЕБОВАНИЯ ПО ЕГО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ

6. Мониторинг проводится в пять этапов.

7. На первом этапе (организационном) осуществляются:

1) определение критерия значимости услуги для проведения мониторинга;

2) выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг в соответствии с критериями значимости услуги;

3) выбор методов сбора и обработки информации по исследуемым муниципальным услугам.

8. На втором этапе (подготовительном) осуществляются:

1) предварительный анализ нормативно-правовой базы, жалоб граждан и организаций, открытых источников с целью определения проблем, возникающих при предоставлении муниципальных услуг;

2) разработка инструментов сбора информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, в том числе форм анкет, рекомендаций интервьюерам, сводных форм;

3) формирование выборки для проведения опросов;

4) определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг.

9. На третьем этапе осуществляются:

1) сбор первичной информации по показателям согласно Приложениям № 1, 2 к настоящему Порядку;

2) формирование итоговых массивов данных, заполнение сводных форм

представления информации;

3) контроль исполнителей, осуществляющих сбор информации по исследуемым муниципальным услугам.

Показатели качества и доступности муниципальных услуг, приведенные в формах Приложений № 1, 2 к настоящему Порядку, являются обязательным минимумом для сбора первичной информации. Показатели качества и доступности муниципальных услуг, приведенные в формах Приложений № 1, 2 к настоящему Порядку, при необходимости могут быть дополнены иными показателями с учетом специфики предоставления муниципальной услуги.

10. В процессе осуществления второго и третьего этапа должны обеспечиваться следующие требования:

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

2) выявление финансовых затрат и затрат времени заявителя на получение муниципальной услуги, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги;

3) возможность выявления и последующего сопоставления нормативно установленных и фактических значений исследуемых параметров;

4) установление степени значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;

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

6) установление параметров, улучшением которых может быть обеспечено повышение качества и доступности исследуемой муниципальной услуги.

11. На четвертом этапе (аналитическом) по каждой из исследуемых муниципальных услуг осуществляются действия по анализу и оценке первичной информации:

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

2) систематизация выявленных проблем качества и доступности муниципальной услуги;

3) сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых параметров, средних значений и максимальных отклонений;

4) выявление параметров, по которым отсутствуют нормативно установленные значения;

5) 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;

6) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров рассматриваемой муниципальной услуги с выявленными проблемами ее получения и ожиданиями ее получателей;

7) выявление территориальных, сезонных и иных особенностей исследуемых параметров муниципальных услуг.

На четвертом этапе при проведении анализа и оценки первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги должны быть установлены следующие показатели:

затраты времени и финансовые затраты заявителя на получение муниципальной услуги;

нормативно установленные и фактические значения исследуемых параметров;

параметры, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

соотношение нормативно установленных (при наличии) и фактических значений исследованных параметров;

степень значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;

интегрированная оценка качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;

сравнительные значения исследованных параметров по различным муниципальным услугам, по предоставляющим их муниципальным образованиям в Свердловской области, по результатам предыдущих мониторингов.

12. На пятом этапе проводится подготовка предварительных предложений по мерам, направленным на улучшение выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям, предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты городского округа Карпинск.

Указанные предложения должны содержать следующие рекомендации:

о нормативном установлении значений исследованных параметров, в отношении которых такое установление отсутствует;

о приведении фактических (реальных) значений исследованных параметров в соответствие с их нормативно установленными значениями, если фактические значения ниже нормативно установленных;

об изменении нормативно установленных значений исследованных параметров, обеспечивающих решение выявленных проблем, приближение к ожиданиям получателей;

об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой муниципальной услуги.

Глава 3. МЕТОДЫ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

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

1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной) услуги;

2) опрос, интервью, анкетирование, проведение фокус-групп физических лиц, организаций, являющихся получателями муниципальной услуги, представителей администрации городского округа Карпинск, подведомственных администрации городского округа Карпинск муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, предоставляющих необходимые и обязательные услуги в целях предоставления муниципальных услуг, представителей общественных организаций, экспертов, иных организаций;

3) метод "контрольных закупок" (при исследовании муниципальных услуг, предоставляемых гражданам);

4) наблюдение в местах предоставления муниципальных услуг;

5) метод экспертных оценок.

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

1) статистическую информацию органов власти и организаций, оказывающих услуги;

2) данные судов и прокуратуры;

3) информацию от Уполномоченного по правам человека в Свердловской области, Уполномоченного по правам ребенка в Свердловской области;

4) информацию от общественных объединений;

5) информацию от экспертных организаций.

Глава 4. РЕЗУЛЬТАТЫ И ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА

16. По итогам проведения мониторинга составляются ежеквартальные и ежегодные отчеты.

17. Ежеквартальный отчет составляется по каждой из исследуемых муниципальных услуг отраслевыми органами и структурными подразделениями администрации городского округа Карпинск, ответственным за предоставление муниципальных услуг, и в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направляется в экономический отдел администрации городского округа Карпинск по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку.

Экономический отдел администрации городского округа Карпинск готовит сводный ежеквартальный отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Карпинск и в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направляет отчет в государственное бюджетное учреждение Свердловской области "Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг" (далее - ГБУ МФЦ Свердловской области).

18. Ежегодный отчет составляется по каждой из исследуемых муниципальных услуг отраслевыми органами и структурными подразделениями администрации городского округа Карпинск, ответственным за предоставление муниципальных услуг, и в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным годом, направляется в экономический отдел администрации городского округа Карпинск по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Порядку.

Экономический отдел администрации городского округа Карпинск готовит сводный годовой отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Карпинск и в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным годом, и направляет отчет в ГБУ МФЦ Свердловской области.

19. Сводный годовой отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Карпинск размещается на официальном сайте городского округа Карпинск.

Приложение N 1
к Порядку проведения
мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в городском округе
Карпинск

ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ КАРПИНСК
ЗА _____ 20__ Г.

Орган (учреждение), предоставляющий(ее) услуги _____

N п/п	Наименование услуги	Всего обращений заявителей за получением услуги в отчетном периоде, единиц	Количество жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении услуги		Количество посещений заявителя в ОМСУ, муниципальное учреждение для получения одной услуги, раз		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут		Срок предоставления услуги, дней		Стоимость получения результатов каждой услуги	
			всего	в том числе обоснованных	норматив	факт (в среднем)	норматив	факт	норматив	факт	норматив	факт
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Услуга 1											
2	Услуга 2											
3	...											
4	...											

Руководитель
Отраслевого органа,
Структурного подразделения,
Муниципального учреждения,
предоставляющего муниципальную услугу

_____
(подпись) (И.О., Фамилия)

Контактные данные исполнителя
(Ф.И.О., должность, телефон)

Приложение N 2
к Порядку проведения мониторинга
качества предоставлении муниципальных
услуг в городском округе Карпинск

ЕЖЕГОДНЫЙ ОТЧЕТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
ЗА 20__ Г.

Орган, предоставляющий услуги _____

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОВЕДЕННОМ ИССЛЕДОВАНИИ

1. Наименования муниципальных услуг в соответствующей сфере регулирования:
1) _____;
2) _____;
3) _____.
2. Доля муниципальных услуг, в отношении которых регулярно (ежеквартально) проводится мониторинг, от общего числа услуг, предоставляемых органом местного самоуправления городского округа Карпинск, муниципальными учреждениями_____ процентов.

Раздел 2. КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ
ПО КАЖДОЙ УСЛУГЕ

N п/п	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 услуги		Количество посещений заявителя в ОМСУ, муниципальное учреждение для получения одной услуги, раз		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут		Срок предоставления услуги, дней		Стоимость получения результатов каждой услуги (размер госпошлины, сбора), рублей	
					всего	в том числе обоснованных	норматив	факт (в среднем)	норматив	факт	норматив	факт	норматив	факт
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Услуга													

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ СФЕРЕ РЕГУЛИРОВАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО ИХ РЕШЕНИЮ

_____

_____

Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

1) предложения по внесению изменений в муниципальные нормативные правовые акты городского округа Карпинск, регулирующие предоставление муниципальных услуг _____;

2) предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в том числе:

об изменении перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги _____;

об изменении срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур: _____;

об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими муниципальные услуги: _____.

Сведения о принятых мерах (и их результатах) по устранению выявленных проблем предоставления исследуемых муниципальных услуг _____.

Руководитель
Отраслевого органа,
Структурного подразделения,
Муниципального учреждения,
предоставляющего муниципальную услугу

_____

(подпись) (И.О., Фамилия)

Контактные данные исполнителя
(Ф.И.О., должность, телефон)

_____