

Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в городском округе Богданович разработан в целях создания системы мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг структурными подразделениями администрации городского округа Богданович, иными органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями в отношении оказываемых ими государственных и муниципальных услуг (далее - мониторинг).

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

2. Мониторинг осуществляется в целях:

1) выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений исследуемых параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг, в том числе финансовых затрат, затрат времени заявителей на получение услуги, или комплекса услуг;

2) последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности предоставления услуг гражданам и организациям;

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

3. Основными задачами мониторинга являются:

1) выявление административных барьеров при предоставлении 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 услуг;

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

5) подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления услуг.

4. Объектом мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг является комплекс услуги практика их предоставления, применения установленных требований к качеству и доступности предоставления

муниципальных услуг.

Мониторинг проводится в отношении всех государственных и муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями администрации городского округа Богданович и иными органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями городского округа Богданович, классифицированных по следующим признакам:

1) по категориям заявителей:

а) услуги, заявителями по которым являются физические лица;

б) услуги, заявителями по которым являются индивидуальные предприниматели и юридические лица;

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

а) услуги, соответствующие критерию массовости;

б) услуги, соответствующие критерию социальной значимости;

в) услуги, соответствующие критерию массовости и экономической значимости для бизнеса, определенные нормативно-правовыми актами Министерства экономического развития Российской Федерации и Правительства Свердловской области;

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

5. Перечень услуг, по которым проводится мониторинг, утвержден постановлением главы городского округа Богданович от 27.01.2020 № 130 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями администрации городского округа Богданович, иными органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями городского округа Богданович, в том числе в электронном виде».

6. В ходе мониторинга исследуются:

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

2) практика предоставления исследуемых муниципальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности.

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

1) соблюдение стандартов 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 услуги.

8. Администрацией городского округа Богданович, исходя из особенностей исследуемых муниципальных услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей могут устанавливаться дополнительные

параметры качества предоставления услуг, исследуемые при проведении мониторинга.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА, ТРЕБОВАНИЯ ПО ЕГО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ

9. В процессе проведения мониторинга участвуют структурные подразделения администрации городского округа Богданович и муниципальные учреждения городского округа Богданович, предоставляющие муниципальные услуги.

Инструментарий для проведения мониторинга:

- 1) типовая анкета (приложение № 2);
- 2) перечень показателей мониторинга качества для квартальной отчетности (приложение № 3);
- 3) перечень показателей мониторинга качества для годовой отчетности (приложение № 4).

10. Мониторинг проводится в пять этапов.

На первом этапе осуществляется:

- 1) определение критерия значимости услуги для проведения мониторинга;
- 2) выбор подлежащих мониторингу в соответствии с критериями значимости услуги;
- 3) выбор методов сбора и обработки информации по исследуемым услугам.

На втором этапе осуществляется:

- 1) предварительный анализ нормативно-правовой базы, жалоб граждан и организаций, открытых источников с целью определения проблем, возникающих при предоставлении услуг;
- 2) разработка инструментов сбора информации по каждой из исследуемых услуг, в том числе форм анкет, рекомендаций интервьюерам, сводных форм.

Форма типовой анкеты для проведения мониторинга качества предоставления государственных и услуг утверждается постановлением главы городского округа Богданович. Структурные подразделения администрации городского округа Богданович и иного органа местного самоуправления, муниципальные учреждения, предоставляющие услугу, могут расширять перечень вопросов типовой анкеты, исходя из особенностей исследуемых услуг;

- 3) формирование выборки для проведения опросов.

На третьем этапе осуществляется:

- 1) сбор первичной информации;
- 2) формирование итоговых массивов данных, заполнение сводных форм представления информации;
- 3) контроль исполнителей, осуществляющих сбор информации по исследуемым услугам.

На четвертом этапе по каждой из исследуемых услуг, осуществляются действия по анализу и оценке первичной информации, в результате должны быть установлены следующие показатели:

- 1) затраты времени и финансовые затраты заявителя на получение услуги;
- 2) нормативно установленные и фактические значения исследуемых

параметров;

3) параметры, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

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

5) сравнительные значения исследованных параметров по различным услугам, по результатам предыдущих мониторингов.

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

Указанные предложения должны содержать следующие рекомендации:

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

2) о приведении фактических (реальных) значений исследованных параметров в соответствие с их нормативно установленными значениями;

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

4) об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой услуги.

III. МЕТОДЫ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

11. При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой услуги могут использоваться следующие методы сбора первичной информации:

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

2) опрос, интервью, анкетирование, проведение фокус-групп физических лиц, организаций, являющихся получателями государственной (муниципальной) услуги, представителей органов государственной власти, предоставляющих государственную услугу, организаций, предоставляющих необходимые и обязательные услуги в целях предоставления государственных (муниципальных) услуг, представителей общественных организаций, экспертов, иных организаций;

3) метод «контрольных закупок» (при исследовании государственных и муниципальных услуг, предоставляемых гражданам);

4) наблюдение в местах предоставления государственных и муниципальных услуг;

5) метод экспертных оценок.

12. 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.

IV. РЕЗУЛЬТАТЫ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТЧЕТНОСТИ О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА

13. По итогам проведения мониторинга структурные подразделения администрации городского округа Богданович и муниципальные учреждения городского округа Богданович представляют в отдел экономики, инвестиций и развития администрации городского округа Богданович отчеты о результатах проведения мониторинга согласно формам, утвержденным настоящим постановлением главы городского округа Богданович (приложения 3 и 4), в электронном виде и на бумажном носителе:

- не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом;
- не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным годом.

14. Отдел экономики, инвестиций и развития администрации городского округа Богданович проводит анализ материалов ежеквартальных и годовых отчетов структурных подразделений администрации городского округа Богданович и муниципальных учреждений городского округа Богданович о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в городском округе Богданович, осуществляет информационное наполнение раздела «Мониторинг государственных и муниципальных услуг» автоматизированной системы управления деятельностью исполнительных органов государственной власти Свердловской области не позднее 25 календарного дня после отчетного периода, а также размещает сводный отчет на официальном сайте городского округа.

Типовая анкета
для проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных
услуг в городском округе Богданович

Номер строки	Вопрос	Ответ
1.	Наименование муниципальной услуги	
2.	Наименование органа (структурного подразделения) администрации или учреждения, предоставляющего услугу	
3.	Сколько раз Вам пришлось обратиться для предоставления муниципальной услуги	
4.	Укажите все причины Вашего посещения администрации (учреждения) в процессе получения услуги:	выбрать из пунктов (поставьте отметку в нужных строках)
4.1.	Получение консультации	
4.2.	Предоставление документов	
4.3.	Исправление обнаруженных ошибок в документах	
4.4.	Дополнительное предоставление документов от других органов местного самоуправления, органов власти и организаций	
4.5.	Повторное посещение из-за большой очереди	
4.6.	Получение результата предоставления услуги	
4.7.	Другое (опишите)	
5.	Из каких источников Вы получили информацию о порядке предоставления муниципальной услуги?	выбрать из пунктов (поставьте отметку в нужных строках)
5.1.	Непосредственно от сотрудников администрации	
5.2.	Информация размещена на стендах в администрации (учреждения)	
5.3.	По справочным телефонам администрации (учреждения)	
5.4.	Через Портал государственных и муниципальных услуг	
5.5.	Через Интернет-сайт администрации (учреждения)	
5.6.	Другие	
6.	Вам приходилось по требованию сотрудников администрации (учреждения) предоставлять документы от других структурных подразделений администрации и организаций?	
7.	Если приходилось, то укажите наименования этих структурных подразделений администрации и организаций	
8.	Время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги составило:	___ часов ___ минут

9.	Дата приема документов сотрудником администрации (учреждения)	
10.	Дата получения Вами результата предоставления услуги	
11.	Вас удовлетворяет организация очереди в администрации (учреждения), предоставляющем услугу?	
12.	Вас удовлетворяет срок предоставления услуги?	
13.	Вас удовлетворяет внимательность и вежливость сотрудников администрации (учреждения), предоставляющих услугу?	
14.	Вас удовлетворяет компетентность сотрудников администрации (учреждения), предоставляющих услугу?	
15.	Вам приходилось сталкиваться с необоснованными (по Вашему мнению) действиями сотрудников администрации (учреждения) при предоставлении муниципальной услуги?	
16.	Если приходилось, то укажите необоснованные действия сотрудников администрации (учреждения):	выбрать из пунктов (поставьте отметку в нужных строках)
16.1.	Предложили обратиться в другую организацию, оказывающую услугу за плату	
16.2.	Требование предоставления документов, не предусмотренных административным регламентом предоставления муниципальной услуги	
16.3.	Другие действия (укажите)	
17.	Какое количество денежных средств было потрачено на получение данной услуги?	_____ руб. __ коп.
18.	Количество денежных средств потраченных на неформальные платежи, посреднические услуги?	_____ руб. __ коп.
19.	Ваши замечания, предложения и рекомендации по повышению качества и доступности предоставления муниципальной услуги	

Перечень показателей мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в городском округе Богданович, для квартальной отчетности

Раздел 1. Показатели процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг

Номер строки	Наименование показателя
1	2
1.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - физических лиц непосредственно в орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, или подведомственную организацию (единиц)
2.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - физических лиц через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) (единиц)
3.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - физических лиц через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (единиц)
4.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - физических лиц через официальный сайт органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу (единиц)
5.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - физических лиц иным способом информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (единиц)
6.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - физических лиц иным способом (единиц)
7.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей непосредственно в орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, или подведомственную организацию (единиц)
8.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей через МФЦ (единиц)
9.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (единиц)

10.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей через официальный сайт органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу (единиц)
11.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей иным способом информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (единиц)
12.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей иным способом (единиц)
13.	Общее количество положительных решений (выданных документов, совершенных действий), принятых по результатам предоставления государственной (муниципальной) услуги, в отношении заявителей - физических лиц (единиц)
14.	Общее количество положительных решений (выданных документов, совершенных действий), принятых по результатам предоставления государственной (муниципальной) услуги, в отношении заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей (единиц)
15.	Общее количество принятых в результате рассмотрения заявлений о предоставлении государственной (муниципальной) услуги решений о приостановлении предоставления государственной (муниципальной) услуги в отношении заявителей - физических лиц (единиц)
16.	Общее количество принятых в результате рассмотрения заявлений о предоставлении государственной (муниципальной) услуги решений о приостановлении предоставления государственной (муниципальной) услуги в отношении заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей (единиц)
17.	Общее количество отказов (отрицательных решений), принятых по результатам рассмотрения заявлений о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, в отношении заявителей - физических лиц (единиц)
18.	Общее количество отказов (отрицательных решений), принятых по результатам рассмотрения заявлений о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, в отношении заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей (единиц)

Раздел 2. Показатели качества предоставления государственных (муниципальных) услуг

номер строки	Наименование показателя
1.	Количество посещений заявителем органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, или подведомственной организации, МФЦ для получения одной услуги (раз):
2.	норматив

3.	факт (в среднем)
4.	Среднее время ожидания заявителя в очереди на подачу заявления (запроса, документов) на предоставление государственной (муниципальной) услуги при предоставлении государственной (муниципальной) услуги непосредственно через орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, или через подведомственную организацию (минут):
5.	норматив
6.	факт (в среднем)
7.	Срок предоставления государственной (муниципальной) услуги при предоставлении государственной (муниципальной) услуги непосредственно через орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, или через подведомственную организацию (дней):
8.	норматив
9.	факт (в среднем)
10.	доля услуг, оказанных с нарушением нормативного срока

Перечень показателей мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в городском округе Богданович, для годовой отчетности

Раздел 1. Показатели организации предоставления государственных (муниципальных) услуг

Номер строки	Наименование показателя
1.	Общая штатная численность (человек)
2.	Количество сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с заявителями в процессе приема-выдачи документов (человек)
3.	Объем финансовых средств, поступивших в бюджет соответствующего уровня или на счета подведомственных организаций в счет уплаты государственной пошлины или иных обязательных платежей за предоставление государственной (муниципальной) услуги (рублей)

Раздел 2. Обжалование действий (бездействия) и решений, принятых при предоставлении государственных (муниципальных) услуг

Номер строки	Наименование показателя
1.	Общее количество поступивших жалоб в рамках досудебного (внесудебного) обжалования (единиц)
2.	Общее количество удовлетворенных (частично удовлетворенных) жалоб, полученных в рамках досудебного (внесудебного) обжалования (единиц)
3.	Общее количество обращений в суд об обжаловании нарушений при предоставлении государственной (муниципальной) услуги (единиц)
4.	Общее количество удовлетворенных (частично удовлетворенных) судами требований об обжаловании нарушений при предоставлении государственной (муниципальной) услуги (единиц)
5.	Общее количество случаев привлечения к административной ответственности за нарушения при предоставлении государственной (муниципальной) услуги (единиц)

Раздел 3. Описание выявленных проблем предоставления государственных (муниципальных) услуг в соответствующей сфере регулирования и предложения по их решению

1. Предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг, в том числе:

1) об изменении перечня документов, необходимых для предоставления государственных (муниципальных) услуг;

2) об изменении срока предоставления государственных (муниципальных) услуг, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;

3) об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими государственные (муниципальные) услуги.

2. Предложения по внесению изменений в иные нормативные правовые акты Свердловской области, регулирующие предоставление государственных (муниципальных) услуг, кроме указанных в пункте 1 настоящего раздела.

3. Сведения о принятых мерах (результатах) по устранению выявленных проблем предоставления государственных (муниципальных) услуг.