|  |
| --- |
| Приложение № 1  к постановлению  главы городского округа Богданович  от 13.01.2014 № 08 |

**ПОРЯДОК**

**ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Богданович разработан в целях создания системы мониторинга качества предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями администрации городского округа Богданович, иными органами местного самоуправления и 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.

2.Мониторинг осуществляется в целях:

1) выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений исследуемых параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг, в том числе финансовых затрат, полных временных затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг;

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

контроля последующей динамики 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 является отдельная услуга и практика ее предоставления, применения установленных требований к качеству и доступности предоставления муниципальных услуг.

Мониторинг проводится в отношении всех 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) муниципальные услуги, заявителями по которым являются физические лица;

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

в) муниципальные услуги, заявителями по которым являются физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели, и юридические лица;

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

а) муниципальные услуги, соответствующие критерию массовости;

б) муниципальные услуги, соответствующие критерию общественной (социальной) значимости;

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

г) муниципальные 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 27.12.2013 г. № 2838

«Об утверждении перечней муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями администрации городского округа Богданович, иными органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями городского округа Богданович.

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;

3) оценка заявителями качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

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 муниципальной 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 муниципальных услуг, исследуемые при проведении мониторинга.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА,

ТРЕБОВАНИЯ ПО ЕГО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ

9. Мониторинг проводится в пять этапов.

- На первом этапе осуществляется:

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.

- На втором этапе осуществляется:

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.

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

3) формирование выборки для проведения опросов.

Для проведения опросов могут применяться следующие типы выборки:

- случайная (вероятностная), при которой каждый элемент выборки (получатель услуги) имеет определенную, заранее заданную вероятность быть отобранным. Методом построения такого типа выборки может быть случайная, механическая (систематическая), стратифицированная (районированная) или серийная выборка;

- неслучайная (не вероятностная), при которой отбор осуществляется по субъективным критериям - доступности, типичности, равного представительства и т.д. Методом построения такого типа выборки может быть квотная, стихийная выборка, метод "снежного кома" и выборка типичных случаев.

- 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 муниципальным услугам.

- На четвертом этапе по каждой из исследуемых муниципальных 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 муниципальной 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 муниципальным 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 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 муниципальной услуги.

III. МЕТОДЫ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

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

1) опрос заявителей.

Виды опросов, которые могут применяться в ходе сбора первичной информации от заявителей:

- личное устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления услуги (проводится по месту предоставления услуги либо по месту жительства заявителя);

- интервью по телефону;

- формализованный письменный опрос (анкетирование) заявителей (проводится по месту предоставления услуги, а также через официальный сайт администрации городского округа Богданович, сайты муниципальных учреждений);

2) не включенное структурированное наблюдение по месту предоставления услуги.

Данный метод представляет собой сбор информации, который осуществляется при посещении независимым наблюдателем места предоставления услуги путем фиксации наблюдений в формализованном виде;

3) изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг).

Данный метод включает в себя анализ административных регламентов предоставления услуг и иных нормативных правовых актов с целью определения, уточнения и сравнения нормативно устанавливаемых значений исследуемых показателей.

11. При проведении мониторинга качества предоставления отдельных услуг дополнительно могут быть использованы следующие методы:

1) проведение фокус - групп;

2) экспертное интервью с представителями органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предоставляющих услуги, представителями посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении услуги, а также представителями объединений граждан и организаций, выступающими экспертами в данном вопросе;

3) включенное наблюдение (метод контрольных закупок);

4) метод экспертных оценок.

12. Выбор методов сбора первичной информации для проведения мониторинга качества предоставления каждой отдельной услуги осуществляется на основании следующих критериев:

1) наличие особенностей группы заявителей:

а) заявителями являются специфические категории граждан, непосредственный контакт с которыми установить достаточно сложно;

б) заявителем потенциально может быть каждый (услуга является массовой);

2) наличие особенностей процесса предоставления услуги:

а) предоставление услуги обнаруживает ранее не выявлявшиеся проблемы;

б) услуга предоставляется не самостоятельно, а в комплексе с другими услугами.

13. 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 общественных объединений;

4) информацию от экспертных организаций.

IV. РЕЗУЛЬТАТЫ И ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ

О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА

14. По итогам проведения мониторинга структурные подразделения администрации городского округа Богданович и муниципальные учреждения представляют отчет о результатах проведения мониторинга по форме, утвержденной постановлением главы городского округа Богданович, в электронном виде и на бумажном носителе:

1) ежеквартальный отчет - до 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом;

2) ежегодный отчет - до 25 декабря отчетного года.

15. Отдел экономики, инвестиций и развития администрации городского округа Богданович обобщает представленные отчеты по результатам предоставления муниципальных услуг в городском округе и направляет сводную информацию в государственное бюджетное учреждение Свердловской области "Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг (ГБУ "МФЦ" Свердловской области):

1) ежеквартальный отчет - до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом;

2) ежегодный отчет - до 20 января года, следующего за отчетным годом.

16. Материалы ежеквартального и годового отчета по результатам предоставления муниципальных услуг в городском округе Богданович размещаются на официальном сайте Администрации городского округа.

|  |
| --- |
| Приложение № 2  к постановлению  главы городского округа Богданович  от 13.01.2014 № 08 |

ТИПОВАЯ АНКЕТА

ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ БОГДАНОВИЧ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | 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 |  |

|  |
| --- |
| Приложение № 3  к постановлению  главы городского округа Богданович  от 13.01.2014 № 08 |

ЕЖЕГОДНЫЙ ОТЧЕТ

О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

ЗА \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ ГОД

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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  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

органа местного самоуправления,

структурного подразделения администрации

городского округа,

муниципального учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (И.О. Фамилия)

Контактные данные исполнителя

(Ф.И.О., должность, телефон)

ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ

О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ЗА 20\_\_ ГОД

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 (структурным подразделением администрации городского округа), муниципальным учреждением \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ процентов.

Раздел 2. КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

ИССЛЕДОВАНИЯ ПО КАЖДОЙ УСЛУГЕ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N  п/п | Наиме-  нование  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  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 т.ч.  обос  нованных | норм | факт  (в средн) | | норм | факт | факт | норм | факт | норм |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1 | Услуга |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Услуга |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ РЕШЕНИЮ

Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1) предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты, 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

органа местного самоуправления,

структурного подразделения администрации городского округа,

муниципального учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (И.О., Фамилия)

Контактные данные исполнителя

(Ф.И.О., должность, телефон)