



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
БУЗУЛУКСКИЙ РАЙОН
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ
18.03.2013 г. № 323-П
г. Бузулук**

Об утверждении Положения об организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией Бузулукского района

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и на основании статьи 24 Устава муниципального образования Бузулукский район

ПО С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить Положение об организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией Бузулукского района согласно Приложению.

2. Руководителям структурных подразделений администрации Бузулукского района, оказывающим муниципальные услуги:

- обеспечить проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг согласно Приложению;

- ежегодно, в срок до 1 мая представлять отчеты о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в отдел экономики администрации Бузулукского района.

3. Настоящее постановление подлежит включению в областной регистр муниципальных нормативных правовых актов.

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания и подлежит официальному опубликованию в газете «Российская провинция».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района по экономическим вопросам Е.Е. Шапкина.

Глава района

В.Ю. Садов

Разослано: в дело, Шапкину Е.Е., Банкетовой В.А., структурным подразделениям оказывающим муниципальные услуги., в редакцию газеты «Российская провинция», Бузулукской межрайпрокуратуре

Положение
об организации проведения мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг администрации Бузулукского района

Раздел I. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с методическими рекомендациями Министерства экономического развития Российской Федерации по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (письмо Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.04.2011 года № 8863-ОФ/Д09) и определяет последовательность действий структурных подразделений администрации Бузулукского района, оказывающих муниципальные услуги (далее – структурные подразделения) при проведении мониторинга качества муниципальных услуг.

Раздел II. Цели и задачи мониторинга

2. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее – Мониторинг) проводится в целях:

- выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений исследуемых параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги;
- последующего определения и реализации мер по улучшению качества и доступности предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям;
- контроля последующей динамики качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

3. Задачами Мониторинга являются:

- оценка текущего уровня качества предоставления муниципальных услуг, включая оценку уровня удовлетворенности получателей муниципальных услуг качеством и доступностью их предоставления;
- определение соответствия условий, процедуры и результатов предоставления муниципальных услуг ожидаемых их получателями;
- оптимизация процедур предоставления муниципальных услуг, закреплённых в административных регламентах их предоставления;
- улучшение условий предоставления муниципальных услуг;
- совершенствование административных регламентов предоставления муниципальных услуг с целью повышения качества их предоставления;

- повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов, направляемых на оказание муниципальных услуг.

Раздел III. Объект мониторинга

4. Объектом мониторинга является:

- отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для получателя;
- комплекс муниципальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

Раздел IV. Порядок проведения мониторинга качества муниципальных услуг

5. Проведение Мониторинга и составление отчета о его результатах обеспечивают руководители структурных подразделений. Отчет о результатах проведения Мониторинга на бумажном носителе и в электронном виде представляется в отдел экономики администрации Бузулукского района.

6. На основании отчетов, представленных структурными подразделениями, отдел экономики администрации Бузулукского района формирует сводный отчет о результатах проведения Мониторинга.

7. Сводный отчет формируется в срок до 20 мая года, следующего за отчетным, и направляется на утверждение главе района.

8. Мониторинг проводится в 2 этапа.

Первый этап проводится структурными подразделениями и включает:

- заполнение анкет по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Положению;
- проведение добровольного анкетирования заявителей о качестве предоставления муниципальных услуг, по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Положению;
- оценку качества муниципальных услуг по методике, приведенной в Приложении № 3, к настоящему Положению.

Второй этап проводится структурными подразделениями путем подготовки отчета о результатах Мониторинга, который должен содержать следующие сведения:

- наименование муниципальных услуг с указанием структурного подразделения администрации Бузулукского района, их предоставляющих;
- ранжирование муниципальных услуг в зависимости от качества их предоставления и уровня востребованности;
- выполнение задач, указанных в разделе II настоящего Положения;
- сведения о соблюдении регламента предоставления муниципальной услуги;

- описание наиболее характерных и актуальных проблем предоставления муниципальных услуг, выявленных в результате мониторинга.

Раздел V. Порядок оценки качества предоставления муниципальных услуг

9. Структурные подразделения для каждой муниципальной услуги определяют общую оценку качества ее предоставления по 50-балльной системе в соответствии с методикой оценки качества муниципальных услуг согласно приложению № 3 к настоящему Положению.

10. Общая оценка качества предоставления муниципальных услуг соответствует следующим уровням качества:

Значения общей оценки	Уровень качества предоставления муниципальной услуги
$40 < \text{общая сумма баллов} \leq 50$	хороший
$30 < \text{общая сумма баллов} \leq 40$	удовлетворительный
$\text{Общая сумма баллов} \leq 30$	неудовлетворительный

Раздел VI. Учет результатов оценки качества предоставления муниципальных услуг

11. Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг учитываются при:

- разработке предложений о внесении изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг;
- разработке предложений по улучшению качества предоставления муниципальных услуг.

12. Утвержденный главой района отчет о результатах проведения Мониторинга размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Бузулукского района.

Форма
анкеты для проведения мониторинга
качества муниципальной услуги¹

Наименование муниципальной услуги

(указывается полное наименование муниципальной услуги)

Структурное подразделение администрации района, предоставляющее
муниципальную услугу:

Оформляется в виде таблицы с указанием варианта ответа напротив критерия
оценки муниципальной услуги.

1. Наличие общей информации о муниципальной услуге, опубликованной в
СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

- а) Да
- б) Нет
- в) Только в СМИ или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2. Наличие информации о местонахождении органа, предоставляющего
муниципальную услугу, в СМИ, в информационно-телекоммуникационной
сети "Интернет":

- а) Да
- б) Нет
- в) Только в СМИ или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3. Наличие информации о графике работы органа, предоставляющего
муниципальную услугу в СМИ, в информационно-телекоммуникационной
сети "Интернет":

- а) Да
- б) Нет

¹ Заполняется структурным подразделением

в) Только в СМИ или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

4. Наличие информации о порядке предоставления муниципальной услуги и ее результате в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

а) Да

б) Нет

в) Только в СМИ или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5. Наличие выделенной телефонной линии для консультирования по муниципальной услуге и информации о ней в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

а) Да

б) Нет

6. Наличие свободного доступа к административному регламенту предоставления муниципальной услуги и (или) ее стандарту в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

а) Да

б) Нет

7. Наличие в органе, предоставляющем услугу, информационных стендов, размещенной информации в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" о порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления муниципальной услуги:

а) Да

б) Нет

в) Только в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или на информационном стенде.

8. Приведены ли сведения в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" о перечне документов, необходимых заявителю для получения соответствующей муниципальной услуги:

а) Да

б) Нет

в) Только в СМИ или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

9. Указаны ли сведения о платности/безвозмездности предоставления муниципальной услуги в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

а) Да

б) Нет

в) Только в СМИ или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

10. Указаны основания для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в ее предоставлении в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

- а) Да
 - б) Нет
 - в) Только в СМИ или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
11. Указаны ли нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":
- а) Да
 - б) Нет
 - в) Только в СМИ или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
12. Уровень оснащения доступной для получателя копировальной и другой техникой, необходимой для качественного предоставления муниципальной услуги:
- а) Полное оснащение
 - б) Частичное оснащение
 - в) Отсутствие оснащения
13. Имеется ли на Едином (региональном) портале информация со сведениями об муниципальной услуге:
- а) Да
 - б) Нет
14. Размещены ли на Едином (региональном) портале, сайте органа электронные формы заявлений, деклараций и других документов, заполняемых лично заявителем (если такие документы предусмотрены регламентом или стандартом предоставления муниципальной услуги): имеется возможность скачать форму и заполнить ее:
- а) Да
 - б) Нет
15. Соответствует ли этап предоставления муниципальной услуги в электронном виде на отчетный период этапу, указанному в распоряжении Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р":
- а) Да
 - б) Нет
16. Наличие автоинформатора об услуге:
- а) Да
 - б) Нет
17. Время в минутах, затрачиваемое пешеходом на дорогу от ближайшей остановки общественного транспорта до органа, предоставляющего муниципальную услугу:
- а) 5 минут и менее
 - б) От 5 до 10 минут
 - в) Более 10 минут
18. Наличие бесплатной автомобильной парковки:
- а) Да
 - б) Нет
19. Наличие мест для сидения в местах ожидания:

- а) Да
 - б) Нет
20. Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах:
- а) Да
 - б) Нет
21. Общее количество специалистов, к которым должен обратиться получатель в процессе предоставления муниципальной услуги:
- а) Один специалист
 - б) Два специалиста
 - в) Три и более специалистов
22. График работы структурного подразделения (в части предоставления услуги):
- а) Предоставление услуги завершается до 16 часов
 - б) Предоставление услуги завершается до 17 часов
 - в) Предоставление услуги завершается после 17 часов
4. Профессиональная компетенция персонала
23. Наличие повторных обращений по причине ошибки специалистов до окончания предоставления муниципальной услуги:
- а) Есть
 - б) Нет
24. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением муниципальной услуги:
- а) Есть
 - б) Нет
25. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим обращением специалистов с получателями муниципальных услуг:
- а) Да
 - б) Нет.

Приложение № 2
к Положению об организации
проведения мониторинга
качества предоставления
муниципальных услуг
структурными подразделениями
администрации Бузулукского района

Анкета
о качестве предоставления муниципальной услуги²

Наименование муниципальной услуги

(указывается полное наименование муниципальной услуги)

Структурное подразделение администрации района, предоставляющее муниципальную услугу:

Вопросы мониторинга

1. Сколько раз Вам пришлось обратиться в орган для получения услуги?

1.	1-2 РАЗА (5 БАЛЛОВ)	2.	3 РАЗА (3 БАЛЛОВ)	3.	БОЛЬШЕ 4-Х РАЗ (1 БАЛЛ)
----	------------------------	----	-----------------------	----	----------------------------

2. Сколько времени Вы потратили в очереди на ожидание приема для подачи заявления?

_____ минут или _____ часов (в соответствии с административным регламентом - 5 баллов)

3. Сколько времени потрачено на получение муниципальной услуги с момента подачи заявления?

_____ часов или _____ дней (в соответствии с административным регламентом - 5 баллов)

4. Как Вы оцениваете материальные расходы на получение муниципальной услуги?

1.	Стоимость приема и не обременительна для моего	3.	Мне трудно было найти деньги
----	--	----	------------------------------

² Заполняется заявителем по желанию

	бюджета		
2.	Стоимость ощутима для моего бюджета	4.	Затрудняюсь ответить

5. Поставьте, пожалуйста, свою оценку по пятибалльной шкале по каждому критерию, приведенному ниже (5- удовлетворен полностью, 1- совсем не удовлетворен)

1	Удовлетворяет ли Вас график работы органа, оказывающего муниципальную услугу?	1 2 3 4 5
2	Удовлетворяет ли Вас деятельность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги?	1 2 3 4 5
3	Удовлетворяют ли Вас сроки получения муниципальной услуги?	1 2 3 4 5
4	Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудников?	1 2 3 4 5
5	Удовлетворены ли Вы обстановкой на месте получения муниципальной услуги (наличие мест для сидения, температурный режим, освещение и т.д.)?	1 2 3 4 5
6	Удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность органа, предоставляющего муниципальную услугу?	1 2 3 4 5
7	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам муниципальной услуги в целом?	1 2 3 4 5

6. Получали ли Вы дополнительную информацию о муниципальной услуге через Интернет?

Да Нет

7. Обращались ли Вы к Порталу государственных и муниципальных услуг Оренбургской области?

Да Нет

8. Ваши предложения, рекомендации по повышению качества данной муниципальной услуги

1.Ф.И.О. _____

2.Контактный телефон

3. Название организации (для юридических лиц)

(Ф.И.О. сотрудника, проводившего анкетирование)

** В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", даю свое согласие на обработку моих персональных данных, а именно совершение действий, предусмотренных пунктом 3 части первой статьи 3 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных". Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

_____ / _____ /

Приложение № 3
к Положению об организации
проведения мониторинга
качества предоставления
муниципальных услуг
структурными подразделениями
администрации Бузулукского района

**Методика
оценки качества предоставления муниципальных слуг**

Для расчета общего показателя оценки качества предоставления муниципальной услуги используется формула:

$$\text{Кобщ} = \text{K1} + \text{K2} / 2, \text{ где}$$

Кобщ - общий показатель оценки качества предоставления муниципальной услуги;

K1 - показатель оценки качества предоставления муниципальной услуги определяется на основе анкеты для проведения мониторинга качества муниципальной услуги (Приложение 1). Каждому из ответов указанных в анкете присваивается количество баллов в соответствии с прилагаемой ниже таблицей:

№ П/П	ВАРИАНТ ОТВЕТА	БАЛЛ	№ П/П	ВАРИАНТ ОТВЕТА	БАЛЛ
1.	а	2	14.	а	2
	б	0		б	0
	в	1			
2.	а	2	15.	а	2
	б	0		б	0
	в	1			
3.	а	2	16	а	2
	б	0		б	0
	в	1			
4.	а	2	17.	а	2
	б	0		б	1
	в	1		в	0
5.	а	2	18.	а	2
	б	0		б	0
6.	а	2	19.	а	2

	б	0		б	0
7.	а	2	20	а	2
	б	0		б	0
	в	1			
8.	а	2	21.	а	2
	б	0		б	1
	в	1		в	0
9.	а	2	22.	а	0
	б	0		б	1
	в	1		в	2
10.	а	2	23.	а	-1
	б	0		б	2
	в	1			
11.	а	2	24.	а	-1
	б	0		б	2
	в	1			
12.	а	2	25.	а	- 1
	б	1		б	2
	в	0			
13	а	2			
	б	0			

В итоге сумма баллов, набранных по муниципальной услуге составляет показатель К1.

К2 - показатель оценки качества предоставления муниципальной услуги определяется на основе анкетирования заявителей (Приложение 2) по формуле:

$$K2 = S/N, \text{ где}$$

S – сумма баллов по всем анкетам;

N – количество заявителей по муниципальной услуге.

Общая оценка качества предоставления муниципальных услуг соответствует следующим уровням качества:

40 < общая сумма баллов <= 50	хороший
30 < общая сумма баллов <= 40	удовлетворительный
общая сумма баллов <= 30	неудовлетворительный